



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน)

ปริญญา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง

การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทฤษฎีของบุคคลากร
กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Study of Workplace Happiness Level in the View of Employees:

A Case of Thai Plastic Bags Industry, Sam Phran District, Nakhon Pathom

นามผู้วิจัย นางปิยวรรณ มาศผล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทสุมิตร สุวรรณ, ค.ศ.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรฉัตร สุปัญญา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทรรศนะของบุคลากร
กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Study of Workplace Happiness Level in the View of Employees:
A Case of Thai Plastic Bags Industry, Sam Phran District, Nakhon Pathom

โดย

นางปิยวรรณ มาศผล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศักยภาพคนและชุมชน)
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปีวรรณ มาศผล 2554: การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทฤษฎีของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทสุมิตร สุวรรณ, ค.ศ. 145 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทฤษฎีของบุคลากรในบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ประกอบด้วย พนักงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานรายวันและกลุ่มพนักงานรายเดือน จำนวน 512 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเปรียบเทียบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร ด้านค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสมดุลคุณภาพชีวิตการทำงาน การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้ อายุการทำงานและจำนวนผู้ต้องอุปการะ มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะว่า บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ควรมีแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข โดยการปรับปรุงนโยบายขององค์กรทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ 1) ด้านค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทน ควรจัดให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจใกล้เคียงกัน 2) ด้านการสื่อสาร ควรมีความชัดเจนและให้ทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารจากผู้บริหารถึงพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องนโยบายที่สำคัญขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงและเกิดความเชื่อมั่นในบริษัท 3) ด้านสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อลดสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน 4) ด้านสวัสดิการ ควรมีการจัดในรูปแบบที่ยืดหยุ่นมากกว่ารูปแบบที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มพนักงานที่มีความแตกต่างกันได้

Piyawan Madpol 2011: Study of Workplace Happiness Level in the View of Employees: A Case of Thai Plastic Bags Industry, Sam Phran District, Nakhon Pathom. Master of Arts (Human and Community Resource Development), Major Field: Human and Community Resource Development. Department of Human and Community Resource Development. Thesis Advisor: Assistant Professor Wing Commander Sumit Suwan, Ph.D. 145 pages.

The main objectives of this research were to investigate the workplace happiness levels of employees of Thai Plastic Bags Industries Co., Ltd. and to compare the workplace happiness levels among those whose personal characteristics are different. The studied sample was 512 employees of Thai Plastic Bags Industries Co., Ltd. The sample was divided into 2 groups: daily wage and monthly wage. Data were collected using a questionnaire as a survey tool and then analyzed by a computer program package. Statistical parameters, including percentile, mean, and standard deviation, were determined. Statistical (t-test and One-way ANOVA) analysis was conducted at the significant level of .05.

This research showed that workplace happiness of employees of Thai Plastic Bags Industries Co., Ltd. in aspects of management policy of the organization, wages and benefits, welfare, social relations within the organization, workplace environment, work opportunities and advancement, and balance and quality of life was ranked at medium level. The comparison of workplace happiness levels among personality differences indicated that education level, employee type, wage rate, length of work, and number of person under support affected workplace happiness differently at the significant level of .05. In addition, it is the suggestions that Thai Plastic Bags Industries Co., Ltd. should engage in organization development to promote employee happiness in the workplace. Human resources management policy in terms of wages and benefits, communication, environment, and welfare should be improved. Competitive wages and benefits as compared with similar businesses should be offered. Communication should be explicit and companywide for consistent understanding. In addition, communication channel for the executives to announce the important organization policies to the employees should be provided in order that the employees can get the actual information and feel trust in the company. In aspect of environment, the workplace should be improved to reduce environmental hazards for employees' health. More flexible welfare options should be established to response to the needs of employees with different personal characteristics.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำถ่ายทอดความรู้และแนวคิดทางด้านวิชาการตลอดจนตรวจแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านตั้งแต่การติดต่อประสานงาน การให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาศ แก้วพิจิตร อาจารย์ ดร.อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ และคุณภาสกร ศรีทอง ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ที่ส่งเสริมให้ลูกได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนตั้งแต่เยาว์วัย ขอขอบคุณกำลังใจดี ๆ จากครอบครัวและลูกสาวตัวน้อย รวมทั้งเพื่อน พี่ น้อง HCRD ทุกคนที่ให้แรงใจและช่วยส่งเสริมกันตลอดมา โดยเฉพาะคณาจารย์ทั้งหลายในภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชนที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เป็นอย่างดี

ปิยวรรณ มาศผล
กันยายน 2554

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน	17
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงาน	33
แนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดการทำงานอย่างมีความสุข	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย	59
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	68
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด	68
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด	72
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน	93
ตอนที่ 4 แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะ	118
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	124
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	131
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	138

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รูปแบบของผู้นำทั้ง 5 แบบและลักษณะในการทำงานของผู้นำแต่ละประเภท	27
2	คุณลักษณะของผู้นำที่สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข ให้เกิดในองค์กร	31
3	คุณลักษณะของตัวชี้วัดในมุมมองการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน	46
4	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา	68
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ใน การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหาร จัดการขององค์กร	72
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ใน การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ ตอบแทน	75
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร	81
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	85
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	87
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสมรรถนะคุณภาพชีวิตและการทำงาน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหารจัดการของ องค์กร ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานและด้านสมดุล คุณภาพชีวิตและการทำงาน ในภาพรวม	92
13	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามเพศ	93
14	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามอายุ	93
15	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตาม สถานภาพ	94
16	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตาม สถานภาพ	94
17	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตาม กลุ่มระดับการศึกษาโดย Tukey Method	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามประเภทพนักงาน	95
19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามรายได้	96
20	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามรายได้ โดย Tukey Method	96
21	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามอายุการทำงาน	97
22	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุการทำงาน โดย Tukey Method	97
23	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามจำนวนผู้ต้องอุปการะ	98
24	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามจำนวนผู้ต้องอุปการะ โดย Tukey Method	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร	139
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน	140
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านด้านสวัสดิการ	140
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร	141
5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	142
6	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่	หน้า	
7	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสมคูลชีวิตและการทำงาน	143
8	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด	144

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์	11
2	ความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน	14
3	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 4 ทฤษฎี	16
4	รูปแบบการศึกษาพฤติกรรมของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ	23
5	แบบของผู้นำ 5 แบบหลัก ในตาข่ายการบริหาร (Managerial Grid)	24
6	กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข	39
7	คุณภาพชีวิตการทำงาน	42
8	กรอบแนวคิดการวิจัย	59
9	กรอบกระบวนการวิจัย	66

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมา ได้มุ่งเน้นการเจริญเติบโตเศรษฐกิจเป็นหลักโดยพิจารณาจากผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) เป็นสำคัญ แม้ว่าจะส่งผลให้ประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดความต้องการทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมากเพื่อการผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด ส่งผลให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติไปเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังก่อให้เกิดปัญหามลพิษและมลภาวะในการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น เช่น ปัญหาน้ำเสีย ปัญหามลพิษทางอากาศ และก่อให้เกิดปัญหาการพังพินาศและเทคโนโลยีจากต่างประเทศมากขึ้นไป ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำของประชากร อันเนื่องมาจากปัญหาความขัดแย้งจากความเหลื่อมล้ำของรายได้และการแข่งขันทรัพยากรที่เหลืออยู่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545) นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดการพัฒนามาให้ความสำคัญกับ “คน” โดยเน้นเรื่องความสุขที่ยั่งยืนเป็นจุดหมายสุดท้ายของแผนการพัฒนาประเทศ ภายใต้แนวคิด “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” หรือที่เรียกว่า Green and Happiness Society (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) ในขณะที่ประเทศภูฏานได้ประกาศใช้ปรัชญา “ความสุขมวลรวมประชาชาติ” (Gross National Happiness: GNH) เป็นเป้าหมายสูงสุดในการปกครองและพัฒนาประเทศ มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2515 ส่งผลให้ในปัจจุบันเกิดความเคลื่อนไหวในระดับโลกเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือชี้วัดระดับความเจริญของสังคมที่มาจากความสุข (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2548)

ความสุขน่าจะเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา เป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหมายแตกต่างกันไป เพราะคนเป็นปัจเจกที่มีความหลากหลายทั้งทางอารมณ์และความรู้สึก มีวิถีในการเสพหรือสร้างความสุขที่แตกต่างกัน อีกทั้งระดับของความสุขในเรื่องเดียวกันก็ไม่เท่ากัน ความสุขทำให้คนฉลาดขึ้นและยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นพลังผลักดันให้คนแสดงความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏออกมาในการ

ทำงานและยังสร้างความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความรู้สึกร่วมมือเป็นเจ้าขององค์กร อีกทั้งยังสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี (แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน, 2552) ในขณะที่การทำงานในองค์กรธุรกิจมีวัตถุประสงค์หลักทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การทำกำไรสูงสุด (profit maximization) จึงส่งผลให้รูปแบบในการบริหารงานขององค์กรธุรกิจเป็นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (outcome) โดยดูที่ความสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลักโดยใช้ระบบประเมินและตัวชี้วัด (indicator) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2545) ส่งผลให้รูปแบบระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีการสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหรือสร้างเครื่องมือที่ช่วยในการวัดประเมินผลงาน มีการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดผลงานที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อกลยุทธ์ นโยบายและวิสัยทัศน์ ให้สามารถชี้วัดออกมาเห็นผลได้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ จึงทำให้องค์กรสามารถคัดกรองบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและไม่ดีออกจากกัน ได้ชัดเจน ตัวอย่างของเครื่องมือวัดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เช่น ดัชนีชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) หรือการวัดผลการปฏิบัติงานจากขีดความสามารถหรือสมรรถนะ (competency) ที่เป็นแนวทางการวัดผลในระดับพฤติกรรมของบุคคล โดยสามารถเชื่อมโยงส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในแต่ละตำแหน่งงาน ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบใด ๆ ก็ตามล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กรทั้งในทางตรงและทางอ้อมที่ต้องเร่งสร้างผลงานของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในงาน โดยมุ่งเน้นไปที่ภาพรวมที่ส่งผลต่อธุรกิจขององค์กรมากขึ้นทำให้บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานให้สอดคล้องและเกิดผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด ส่งผลให้เกิดความกดดันภายในจิตใจและเกิดภาวะความเครียดได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรขาดความสุขในการทำงาน ขาดงานบ่อย ๆ และลาออกในที่สุด (แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน, 2552)

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรมีความสุขนอกที่ทำงานมากกว่าความสุขในที่ทำงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งกว่าการทำงาน มีความก้าวหน้าในงาน มีเพื่อนร่วมงานและมีหัวหน้างานที่ดีมากกว่าความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม, 2549) ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ถือว่า พนักงานหรือบุคลากรเป็นทรัพย์สินที่มีค่ายิ่งและมีความสำคัญในฐานะของการเป็นทุนมนุษย์ (human capital) ที่มีหน้าที่ร่วมกันในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นจะต้อง

ดูแลและให้ความสำคัญกับบุคลากร หากมีสุขภาพไม่สมบูรณ์หรือมีสุขภาพจิตที่ไม่ดี ขาดความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาที่สำคัญของการทำงานในองค์กรธุรกิจปัจจุบัน คือ การเผชิญกับปัญหาจากสถานะเศรษฐกิจผันแปรอย่างรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อไปในทุกภาคส่วน ตลอดจนสถานะการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้นเพื่อให้ก้าวทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ ก่อให้เกิดกลยุทธ์และมาตรการต่าง ๆ มากมายในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขัน มีการแข่งขันชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ และสร้างความสามารถในการพิชิตให้อยู่เหนือคู่แข่งตลอดเวลา ดังนั้นทำให้องค์กรธุรกิจทั้งหลายจึงต้องปรับเปลี่ยนตัวเองอยู่เสมอ นั่นคือสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม วัฒนธรรม และระบบการทำงานของบุคลากรในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ดังนั้นความสุขถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและยังเป็นสิ่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี ความสุขในการทำงานและการทำงานอย่างมีความสุขเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ โดยจะทำการศึกษาที่บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ตำบลไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรทั้งด้านการผลิตและการบริหารจัดการที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ผลของระดับความสุขในการทำงานที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความสุขในการทำงานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทัศนคติของบุคลากรในบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

คำถามวิจัย

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทพนักงาน รายได้ อายุการทำงานและจำนวนผู้ต้องอุปการะ

ขอบเขตของการวิจัย

มุ่งศึกษาระดับความสุขในการทำงาน โดยการพัฒนาแบบวัดระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากความคิดเห็นของบุคลากรและผู้บริหารของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำนวน 512 คน โดยทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาตุลาคม พ.ศ. 2553 – มีนาคม พ.ศ. 2554

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวัดระดับความสุขในการทำงานไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน

นิยามศัพท์

ความสุขในการทำงาน (Happiness in Work Place) หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยมีผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านนโยบายขององค์กร โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร การให้สิทธิที่เท่าเทียมกันกับพนักงานในด้านการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและแนวทางในการบริหารจัดการขององค์กรที่ส่งผลถึงพนักงานโดยตรง การยอมรับ

และการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานและกิจกรรมขององค์กร

2. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เช่น ผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรมอบให้เป็นตัวเงิน โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ค่าจ้าง คือ ค่าตอบแทนในการทำงานที่จ่ายให้กับพนักงาน สำหรับพนักงานรายเดือนจะเรียกว่า เงินเดือน จ่ายเดือนละ 1 ครั้ง ทุกวันที่สิ้นเดือน พนักงานรายวันจะเรียกว่า ค่าจ้าง มีกำหนดจ่ายเดือนละ 2 ครั้ง คือในวันที่ 10 และ 25 ของเดือน 2) โบนัส คือ สิ่งที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานเนื่องจากเป็นผลตอบแทนที่เกิดจากผลกำไรหรือผลประกอบการขององค์กรในปีนั้น ๆ ไม่ได้กำหนดเป็นอัตราที่ตายตัว โดยจ่าย 1 ครั้งต่อปีในช่วงตรุษจีนสำหรับพนักงานที่มีอายุงานเกิน 1 ปีในรอบการจ่ายนั้น

3. ด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ คือ สิ่งที่องค์กรจัดให้เพื่อให้พนักงานเกิดความ เป็นอยู่ที่ดีในระหว่างการทำงานเช่น น้ำดื่ม อาหารกลางวัน สินค้าสวัสดิการของพนักงาน การ กู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ การตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมตามประเพณีและวันสำคัญต่าง ๆ รวมทั้งสวัสดิการด้านการท่องเที่ยวเพื่อการ พักผ่อนของพนักงาน

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร จะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) การมีปฏิสัมพันธ์ ต่อผู้บังคับบัญชา โดยจะเป็นเรื่องการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจ ให้การ ขอมรับในการทำงาน รวมถึงการบริหารจัดการและแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีต่อการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวม และ 2) การมีปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน การมีน้ำใจและให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพการทำงานที่มีอุณหภูมิ แสง สี เสียง ห้อง ทำงาน ที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การให้โอกาสในการทำงาน ให้โอกาส ในการเรียนรู้ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งการได้รับ มอบหมายงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ โดยผลปฏิบัติงานส่งผลให้ประสบ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับการเลื่อนตำแหน่งและมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน

7. ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน คือ ความเหมาะสมในภาระหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการจัดแบ่งสัดส่วนเวลาที่เหมาะสมทั้งการงาน ชีวิตครอบครัวและชีวิตส่วนตัว

บุคลากร หมายถึง พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มพนักงานรายวันและกลุ่มพนักงานรายเดือน

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างของบุคลากรในบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 8 คุณลักษณะ คือ

1. เพศ หมายถึง กลุ่มบุคลากรที่ตอบแบบวัดระดับความสุขในการทำงาน โดยประกอบไปด้วย เพศชายและเพศหญิง

2. อายุ หมายถึง การกำหนดช่วงอายุของกลุ่มบุคลากรที่ตอบแบบวัดระดับความสุขในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 1) อายุต่ำกว่า 20 ปี 2) ช่วงอายุ 20-30 ปี 3) ช่วงอายุ 31-40 ปี 4) ช่วงอายุ 41-50 ปี 5) อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 1) โสด 2) สมรส 3) หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4) ปวส./อนุปริญญา 5) ปริญญาตรีขึ้นไป 6) อื่น ๆ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ระบุ

5. ประเภทพนักงาน หมายถึง การแบ่งลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 1) พนักงานรายวัน 2) พนักงานรายเดือน

6. รายได้ หมายถึง จำนวนของรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ระบุ

7. อายุการทำงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ระบุ

8. จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะดูแล หมายถึง จำนวนคนที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องให้ความช่วยเหลือหรือการอุปการะดูแลในเรื่องความเป็นอยู่หรือค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ระบุจำนวน



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในสภาวะการตลาดที่มีการแข่งขันทวีสูงขึ้นในทุก ๆ รูปแบบนั้น องค์กรต่างดิ้นรนพยายามที่จะผลักดันให้ตนเองบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ได้วางเอาไว้ และสิ่งหนึ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนอย่างเด่นชัดก็คือบุคลากรในองค์กร และองค์กรจะมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไรที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการ ทำงานอย่างมีความสุข ที่เป็นตัวส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาปรับปรุงการทำงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูง ดังนั้นจึงขอสรุปสาระสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
 - 1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow)
 - 1.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG
 - 1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก
 - 1.4 ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด (McClelland)
2. แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.2 คุณลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุข
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. แนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดการทำงานอย่างมีความสุข
 - 4.1 แนวคิดในการพัฒนาตัวชี้วัด
 - 4.2 ดัชนีวัดระดับความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมาย

คำว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กันดังนี้

ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจ มาจากรากศัพท์ “Movere” ในภาษาละติน แปลว่า to move หรือการผลักดันให้เคลื่อนไหว จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ผลของความต้องการภายในของตัวบุคคลและจากการกระตุ้นของสิ่งเร้าภายนอกทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งออกมาเพื่อบรรลุเป้าหมายหากเป็นการผลักดันในการทำงานเรียกว่า แรงจูงใจในการทำงาน หรือ Work Motivation อีกทั้งแรงจูงใจยังมีลักษณะที่โดดเด่น กล่าวคือ แรงจูงใจเป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมอันเนื่องมาจากแรงจูงใจนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีทิศทางไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ล้มเลิกง่าย ๆ

ธานี มงคลชนานนท์ (2536) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ คำจูงพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจจะมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคล จากการวิจัยพบว่าทัศนคติในการทำงานจะมีอิทธิพลมาจากปัจจัยภายนอก 10 เปอร์เซ็นต์ และปัจจัยภายในถึง 90 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากแรงจูงใจ คือ ปัจจัยภายใน และแรงจูงใจจึงไม่สามารถถูกสังเกต วัด วิเคราะห์ได้โดยตรง แต่กระนั้นความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้บริหาร และเป็นงานที่ทำทลายความสามารถขององค์กรงานหนึ่งก็คือ การจูงใจให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนผู้บังคับบัญชาต้องพยายามเข้าใจพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมของบุคคล และต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่จะใช้ประโยชน์อย่างมากมาสำหรับบุคคลทุกคนได้ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารก็คือ การสร้างและการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่บุคคลในองค์กรจะถูกจูงใจให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของแรงจูงใจและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานกันอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นเรื่องที่ทันสมัยอยู่เสมอ สาเหตุคงมาจากแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเป็นปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นแทบทุกองค์กร และเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องการจูงใจได้ดียิ่งขึ้นจึงได้นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ

แรงจูงใจในการทำงานที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้น
ดังนี้คือ

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1970) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจขึ้น (A Theory of Human Motivation) สมมติฐานอันเป็นสาระ 3 ประเภท คือ

1. トラバใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นการจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก แต่ความต้องการมีอิทธิพลจูงใจต่อพฤติกรรม คือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะจากต่ำไปสูงตามลำดับ จึงเรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” (Hierarchy of Needs)

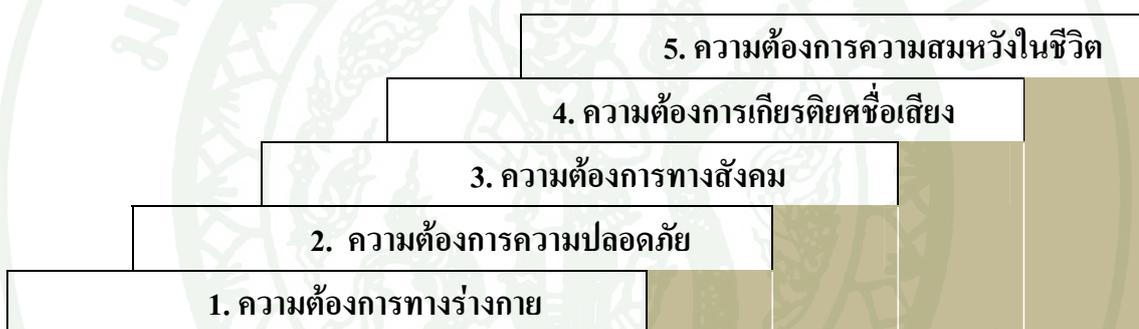
มาสโลว์แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ จากขั้นต่ำไปหาสูง คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (basic physiological needs) ความต้องการนี้ถือเป็นลำดับขั้นความต้องการที่เป็นขั้นพื้นฐานของร่างกายมนุษย์ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต อันได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ยา ภัยโรค ที่อยู่อาศัย และอากาศ เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety and security needs) กล่าวคือ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการการมีสุขภาพที่ดี ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ตลอดจนความมั่นคงในการประกอบอาชีพหรือหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (love and social activity needs) เมื่อความต้องการเบื้องต้นทั้งสองขั้นที่กล่าวมาได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการทางสังคม คือ การมีเพื่อนฝูงและต้องการเป็นที่ยอมรับ ต้องการความรัก ความปรารถนาดี ต้องการที่จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม

4. ความต้องการนิยามยกย่อง การยอมรับนับถือ (needs for self esteem and self respect) ความต้องการขั้นนี้คือ ความต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือ มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม มีความนับถือตนเอง

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนา (needs for self realization) ในความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่บุคคลตระหนักถึงศักยภาพแห่งตน จากการที่มีโอกาสพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ มีโอกาสที่จะสร้างสรรค์ ความคิดความอ่านให้กว้างขวางออกไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow สามารถเขียนเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์
ที่มา: Maslow (1970)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการ ซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ โดยอัลเดอร์เฟอร์ได้ชี้ความแตกต่างระหว่าง ความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ ทั้ง 5 ประเภท ให้คงเหลือเพียง 3 ประเภท (Dianna Podmoroff, 2005) ดังนี้

1. ความต้องการในดำรงชีวิตอยู่ (existence needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการสองระดับล่างของมาสโลว์ ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) คือ ความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (growth needs) คือ ความต้องการภายในของคนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตัวเองเพื่อความเจริญก้าวหน้า พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและสามารถเติมเต็มความสมบูรณ์ให้กับชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G

มีความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ

ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่าบุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจแล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความความต้องการระดับที่ต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง อัลเดอร์เฟอร์เรียกสภาวะการณ์เช่นนี้ว่า กระบวนการความคับข้องใจและการถดถอย (frustration-regression process)

ประการที่สอง ตามทฤษฎี ERG อัลเดอร์เฟอร์ อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันหรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาส และอิสระในการคิดตัดสินใจ (G) ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ให้แนวคิดในการนำความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มเติมมาจากมาสโลว์ และประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงาน โดยการตอบสนองนั้นยังไม่ได้ผลดีตามที่ต้องการ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจูงใจให้กับพนักงานใหม่

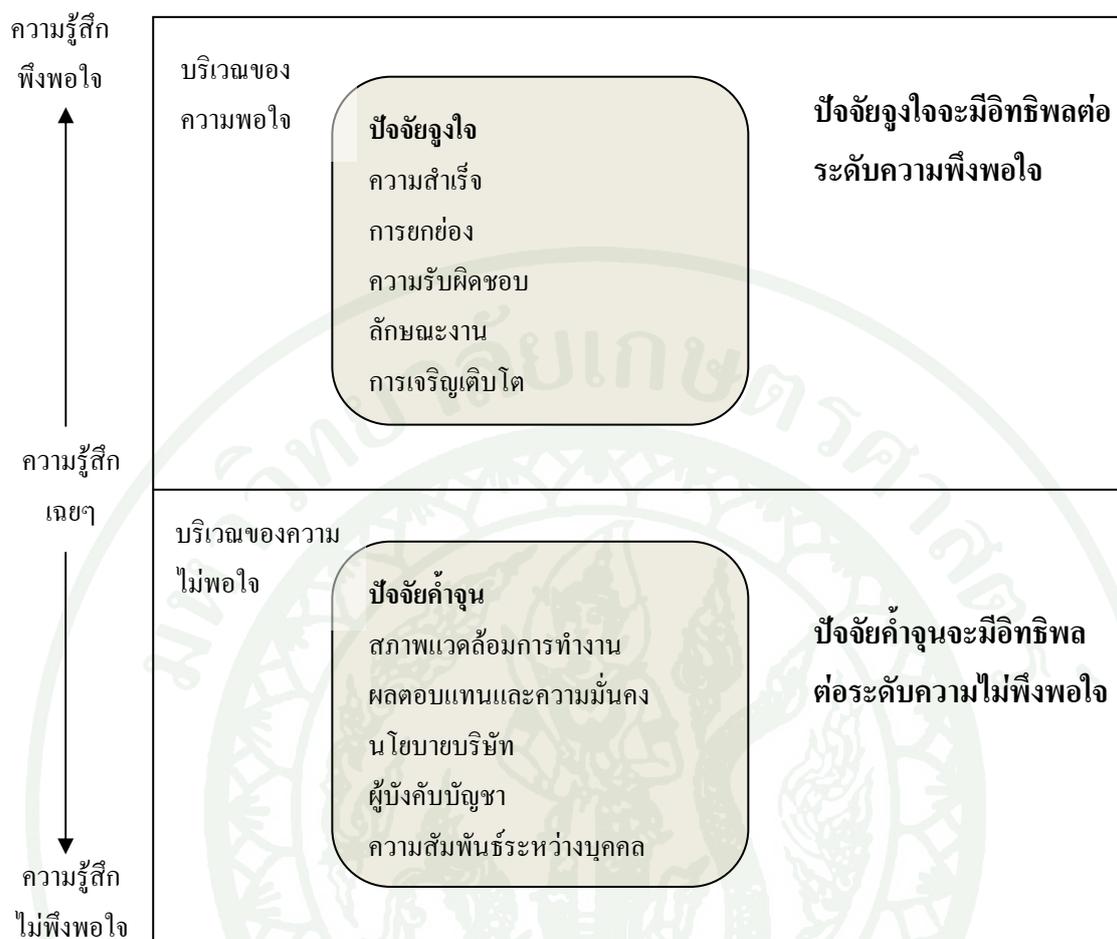
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก

Herzberg (1959 อ้างใน วริษฐา ปิ่นวัฒนะ, 2550) ศาสตราจารย์ผู้มีชื่อเสียงด้านจิตวิทยา ซึ่งได้อุทิศเวลาหลายปีให้แก่การศึกษาค้นคว้าในเรื่องการจูงใจในการทำงานและเป็นเจ้าของทฤษฎี Motivation-Hygiene Theory ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายและสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในที่ทำงานมาจากปัจจัยที่แตกต่างกันกล่าวคือ มีปัจจัยประเภทหนึ่งทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเรียก ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)

1. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการทำงานและวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสมหรือบกพร่องไปจะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน หรือถ้ามีพร้อมและสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่พนักงานนั้นยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงานมีประสิทธิภาพหรือผลผลิตมากขึ้นได้ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงานและส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใ้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงานที่มีลักษณะความท้าทายมากขึ้น เหมาะสมกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น

ความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายได้ชัดเจน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ที่มา: ธงชัย สมบูรณ์ (2549)

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้ต่างมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น โดยปัจจัยจูงใจ (motivator factors) ถือเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจและความพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการป้องกันความไม่พอใจงานของบุคลากร ในทฤษฎีสองปัจจัยบุคคลมีความต้องการปัจจัยทั้งสองโดยชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หรือที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจถือเป็นความต้องการในระดับสูงซึ่งเฮอริเบอร์กเชื่อว่า เมื่อไม่มีปัจจัยจูงใจบุคลากรจะมีความเป็นกลางต่องาน แต่เมื่อองค์กรจัดให้มีปัจจัยจูงใจเหล่านี้บุคลากรจะมีแรงจูงใจและความพอใจในงานสูงขึ้น

สำหรับความต้องการปัจจัยค้ำจุนนั้นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสภาพจิตวิทยาที่องค์กรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุนนี้มีผลต่อความไม่พอใจในงาน (job dissatisfaction) อันได้แก่ สภาพการทำงาน (working conditions) ค่าจ้าง (pay) ความมั่นคงในงาน (job security) นโยบายองค์กร (company policies) การบังคับบัญชา (supervision) และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (relationships with co-workers) เมื่อปัจจัยค้ำจุนไม่เหมาะสม บุคลากรจะเกิดความไม่พอใจในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อปัจจัยค้ำจุนเหมาะสม ความไม่พึงพอใจในงานจะหดหายไป จากผลการศึกษาของเฮอว์เบอร์คส์สรุปได้ว่าปัจจัยค้ำจุนไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์

McClelland (1987) มีความสนใจในเรื่องแรงจูงใจและได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยกล่าวว่าบุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่เกิดจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม โดยได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement (nAch)) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะชอบการแข่งขัน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลมีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ ความต้องการความสำเร็จ (nAch) จากการวิจัยของแมคเคลแลนด์พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นโดยแสวงหาสถานการณ์ ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหาเพื่อสามารถบอกสิ่งที่กำลังปรับปรุง หรือสิ่งที่เขาตั้งเป้าหมายไว้

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (nAff)) หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นมิตรไมตรีและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้จะทำให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเองและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรและชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

3. ความต้องการอำนาจ (need for power (nPow)) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามให้มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขัน หรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

มีการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎี โดยมีการแบ่งตามระดับความต้องการที่แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับต่ำ (Lower-order needs) และความต้องการในระดับสูง (Higher-order needs) รายละเอียดดังภาพที่ 3

	ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	ทฤษฎีความต้องการของ McClelland
Higher-order needs	ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการการเจริญเติบโต	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการความสำเร็จ
	ความต้องการที่จะได้รับเกียรติยศหรือชื่อเสียง			ความต้องการอำนาจ
Lower-order needs	ความต้องการทางด้านสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์	ปัจจัยค้ำจุน	ความต้องการความผูกพัน
	ความต้องการความปลอดภัย	ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่		
	ความต้องการทางร่างกาย			

ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 4 ทฤษฎี
ที่มา: ทศนีย์ ศรีสุวรรณ (2551)

สรุป ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ทฤษฎี 2 ปัจจัยและทฤษฎีการจูงใจ ไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนดั้นั้น ล้วนแต่เป็นการอธิบายถึงระดับความต้องการในการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำรงชีวิต สำหรับพนักงานในองค์กรแนวคิดในเรื่องการตอบสนองความพึงพอใจในด้านปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต การตอบสนองความต้องการในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเป็นเรื่องการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานทั้งจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และยังรวมไปถึงการได้รับการยอมรับทางสังคมภายในองค์กรทางด้านการยอมรับในความคิดเห็น การยอมรับในการมีตัวตนและดำรงอยู่ในการทำงาน รวมไปถึงการมีชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นสมบูรณ์ การได้รับการยอมรับจากคนในครอบครัวและองค์กร โดยมีแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรที่มีต่อพนักงานอย่างชัดเจนในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับพนักงานรวมถึงแนวทางในการสร้างความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้น จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน สามารถนำไปสู่แนวทางในการกำหนดหัวข้อคำถามในการชี้วัดระดับความสุขในการทำงานในด้านสวัสดิการ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านสมดุลชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้

แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมาย

นิคยาพร สาธร (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและระบุนความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานถือเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคล และในขณะที่เดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ ความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สุนารี เอกวิทยานุรักษ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับความรู้สึกที่เป็นความสุขจากการทำงาน เมื่อมีความคิดในทางบวกต่อการทำงานจนเกิดการยอมรับและมีความรับผิดชอบทุ่มเทในการทำงานจึงจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น พนักงานที่มีความพึงพอใจจะแสวงหาลูกค้าที่ดี ที่มีความพึงพอใจสูงในบริการของบริษัทด้วย

พื้นฐานแนวคิด

Barnard (1972 อ้างใน สุนารี เอกวิทยานุรักษ์, 2545) กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุซึ่งถือเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคลากร (personal; non – material opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียงได้รับเกียรติยศได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) ได้แก่ แสภาพ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือความรู้สึกรักพอใจในการทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและยังสอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างกว้างขวาง (the opportunity of enlarged participations) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตรของเพื่อนร่วมงาน (the condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง มีความสนิทสนมกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

Gilmer (1967 อ้างใน สุณารี เอกวิธานุรักษ์, 2545) มีความสนใจได้ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ ได้สรุปปัจจัยสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การมีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญต่ำ ทรัพย์สินยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าการทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) หมายถึง ความสัมพันธ์กับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพอใจ

6. การนิเทศงาน (supervision) การนิเทศงานจะมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้พอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้าผู้ทำงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนการทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะมีความสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการ วิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผลงาน ทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ แสงสว่าง ชั่วโมงทำงาน และมีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) เช่น เงินบำเหน็จหรือค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย ความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว Gilmer ยังกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานยังเกิดจากองค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางการเงิน ความทะเยอทะยานทางอาชีพ น้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่เลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาสถานะทางการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่

3. อายุ จากการศึกษาจะพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่ออายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะเริ่มแรกของการเข้าทำงานพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและพบว่าจะลดลงเรื่อย ๆ จนกระทั่งถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้น จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้นและขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับกลุ่มพนักงานพบว่าระดับการศึกษากับความพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ

คุณลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุข

นอกเหนือจากหลาย ๆ องค์ประกอบที่กล่าวมาแล้ว ยังมีอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญและมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานก็คือ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาในองค์กร ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงขอนำคุณลักษณะของผู้นำที่สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขให้เกิดในองค์กร โดยจะขอนำเสนอคุณลักษณะผู้นำ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะผู้นำในงานวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

Stogdill and Coons (1957 อ้างใน ศรีสกุล สังข์ศรี, 2541) กล่าวว่า กลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ พบว่าพฤติกรรมของผู้นำสามารถอธิบายได้ใน 2 มิติคือ มิติการมุ่งคน (Consideration) และมิติการมุ่งเนื้องาน (Initiating Structure)

มิติการมุ่งคน (Consideration) คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งสร้างความไว้วางใจร่วมกัน ใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เคารพต่อความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

มิติการมุ่งเนื้องาน (Initiating Structure) คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งระบุงานและความรับผิดชอบที่เจาะจงของสมาชิกในองค์กรให้ชัดเจน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประสานกิจกรรมของพนักงานและให้ความสำคัญกับกำหนดการ เมื่อนำมิติทั้ง 2 มารวมกันพฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้ 4 รูปแบบดังแสดงใน ภาพที่ 4

มุ่งงานต่ำ มุ่งคนสูง	มุ่งงานสูง มุ่งคนสูง
มุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	มุ่งงานสูง มุ่งคนต่ำ

ภาพที่ 4 รูปแบบการศึกษาพฤติกรรมของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ
ที่มา: ศรีสกุล สังข์ศรี (2541)

คุณลักษณะผู้นำในงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกน

Riggio (1990 อ้างใน ศรีสกุล สังข์ศรี, 2541) กล่าวว่า นักวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ และแบ่งพฤติกรรมของผู้นำ ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งเน้นคน (Employee-Centered Behavior) ผู้นำแบบนี้ให้ความสนใจกับความต้องการของคน ทั้งในด้านของความต้องการทางสังคม ความสัมพันธ์และอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน (Job-Centered Behavior) ผู้นำแบบนี้จะให้ความสนใจที่ผลความสำเร็จของงาน โดยไม่สนใจความต้องการทางสังคมหรือความต้องการทางอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

จากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งเน้นคนจะให้ผลผลิตสูงกว่า และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานมากกว่าพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งเน้นงาน

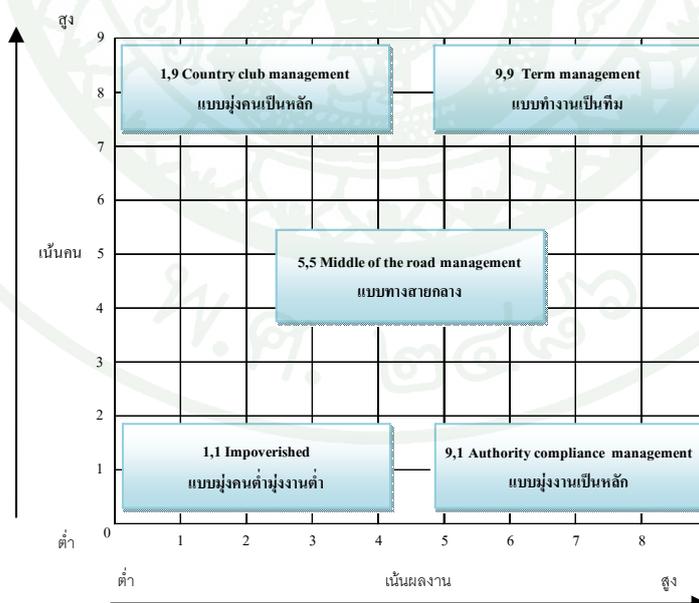
2. คุณลักษณะผู้นำของ Blake and Mouton's managerial Grid

Blake and Mouton ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการทำงานของผู้บังคับบัญชาในหลายรูปแบบ โดยพิจารณาจาก 2 มิติหลัก คือ

มิติที่เน้นงาน หรือ ผลผลิต (Concern for Production) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่เน้นถึงผลงานและการทำงานเป็นหลัก

มิติที่เน้นคน หรือ สัมพันธภาพ (Concern for People) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่คำนึงถึงจิตใจและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลัก

โดยกำหนดสัมพันธภาพของคนเป็น 1-9 กำหนดผลผลิตเป็น 1-9 เช่นกัน และสรุปได้ว่าถ้าคนมีคุณภาพสูงจะส่งผลให้ผลผลิตมีปริมาณและคุณภาพสูงตามไปด้วย เรียกแบบนี้ว่า Nine-Nine Style (9, 9 style) รูปแบบของการบริหารแบบต่างๆนี้จะแบ่งลักษณะเด่น ๆ ของผู้นำไว้ 5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แบบของผู้นำ 5 แบบหลัก ในตารางการบริหาร (Managerial Grid)

ที่มา: ยุค รักไทย และ สุภาวดี วิริยะประพันธ์ (2545)

ตามแนวคิดของ Blake and Mouton รูปแบบของผู้นำมี 5 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) แบบ 9,1 ผู้นำจะมุ่งเอาแต่งานเป็นหลัก (Production Oriented) สนใจคนน้อย มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ จะเป็นผู้วางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติ และออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม เน้นผลผลิต ไม่สนใจสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน ห่างเหินผู้ร่วมงาน

2. แบบมุ่งคน (Country Club Management) แบบ 1,9 ผู้นำในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากการสร้างมนุษยสัมพันธ์และเน้นความพึงพอใจของผู้ตามในการทำงาน ไม่คำนึงถึงผลผลิตขององค์กร ส่งเสริมให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวใหญ่ที่มีความสุข นำไปสู่สภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่น่าอยู่ จะมุ่งผลงานโดยไม่สร้างความกดดันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารมีความเชื่อว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงาน การนิเทศในการทำงานควรมีเพียงเล็กน้อยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมในการทำงาน ลักษณะคล้ายการทำงานในครอบครัวที่มุ่งเน้นความพึงพอใจ ความสนุกสนานในการทำงานของผู้ร่วมงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการต่อต้านต่าง ๆ

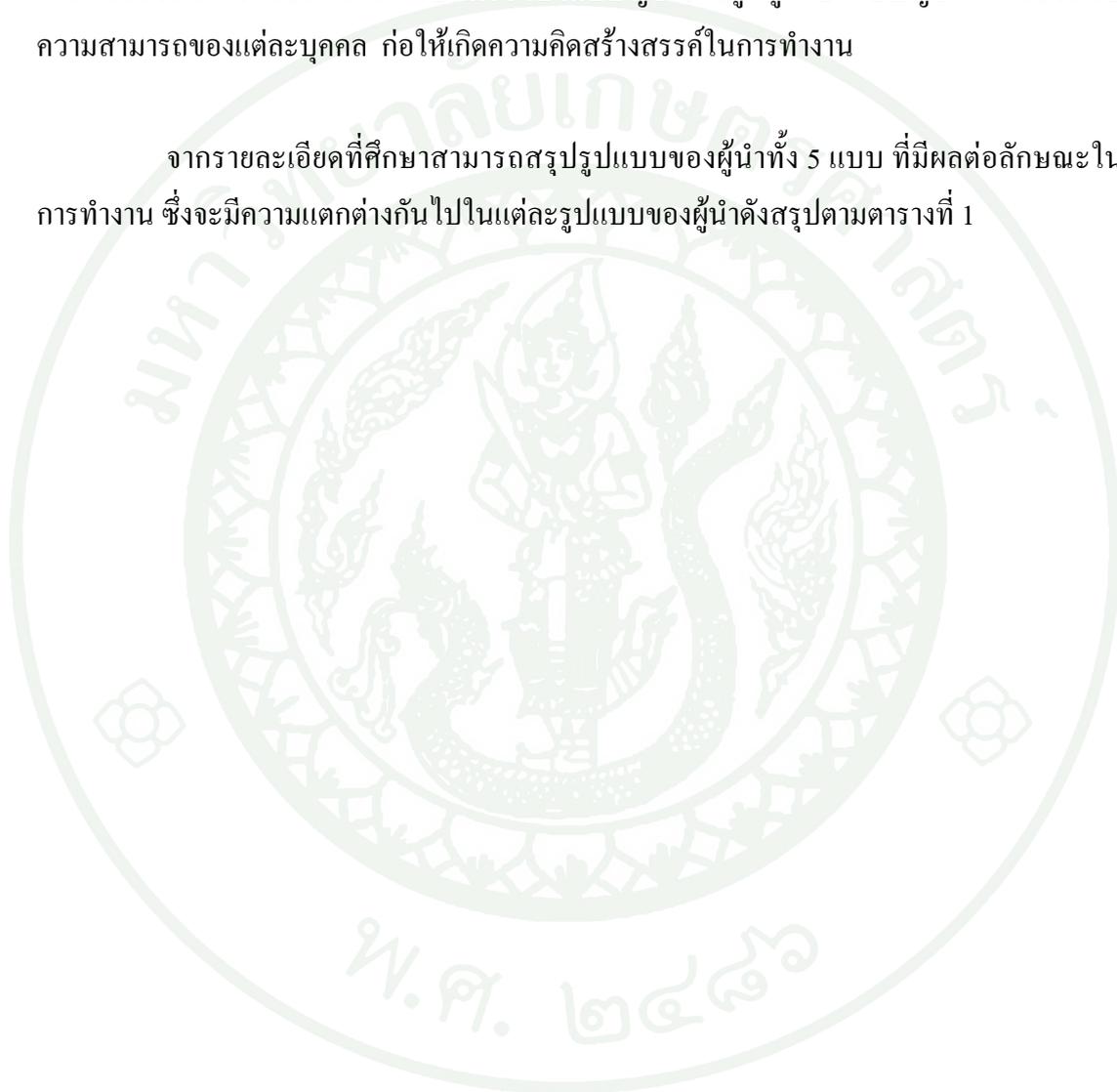
3. แบบปล่อยปละละเลย (Impoverished) แบบ 1,1 ผู้นำจะสนใจคนและสนใจงานน้อยมาก ใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยเพื่อให้งานดำเนินไปตามที่มุ่งหมาย และคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ผู้บริหารมีอำนาจในตนเองต่ำ มีการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย เพราะขาดภาวะผู้นำ และมักจะมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำเป็นส่วนใหญ่

4. แบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) แบบ 5,5 ผู้นำที่มีลักษณะมุ่งผลงานเท่ากับการให้ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ใช้ระบบราชการที่มีกฎระเบียบแบบแผนผลงานได้จากการปฏิบัติตามระเบียบ โดยเน้นความพึงพอใจ หลีกเลี่ยงการใช้กำลังและอำนาจยอมรับผลที่เกิดขึ้นตามความคาดหวังของผู้บริหาร มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานที่เสี่ยงเกินไป มีการประนีประนอมในการจัดการกับความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน คาดหวังว่าผลประโยชน์มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ได้กระทำลงไป

5. แบบทำงานเป็นทีม (Team Management) แบบ 9,9 ผู้นำกลุ่มนี้จะให้ความสนใจทั้งเรื่องงานและขวัญกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ความต้องการขององค์กรและความต้องการของ

คนทำงานจะไม่ขัดแย้งกัน เน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศในการทำงานสนุก ผลสำเร็จของงานเกิดจากความรู้สึกยึดมั่นของผู้ปฏิบัติในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้ตามเกิดจากความไว้วางใจ เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารแบบนี้เชื่อว่า ตนเป็นเพียงผู้เสนอแนะหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น อำนาจการวินิจฉัยสั่งการและอำนาจการปกครองบังคับบัญชายังอยู่ที่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยอมรับความสามารถของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

จากรายละเอียดที่ศึกษาสามารถสรุปรูปแบบของผู้นำทั้ง 5 แบบ ที่มีผลต่อลักษณะในการทำงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละรูปแบบของผู้นำดังสรุปตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 รูปแบบของผู้นำทั้ง 5 แบบและลักษณะในการทำงานของผู้นำแต่ละประเภท

รูปแบบ	แบบปล่อยปละละเลย	แบบมุ่งงาน	แบบทางสายกลาง	แบบมุ่งคน	แบบทำงานเป็นทีม
การทำงาน การริเริ่ม	ทำงานแบบให้ผ่านไปวันๆ เน้นการทำงานประจำ มักไม่ค่อยมีการปรับปรุงงาน	เป็นผู้กำหนดแนวทางในการริเริ่มด้วยตนเอง โดยไม่สนใจข้อเสนอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เน้นให้ปฏิบัติตามคำสั่ง	จะมีการปรับปรุงงานและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อให้ตนมีผลงาน	ไม่ค่อยมีความคิดริเริ่ม ไม่นิยมปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อถูกร้องขอ	ร่วมคิดร่วมวางแผนกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยนิยมส่งเสริมให้เกิดการริเริ่มให้การสนับสนุนแนะนำให้เกิดการปรับปรุงงานเสมอๆ
การตรวจสอบ ข้อมูล	ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาอย่างผิวเผิน จะเชื่อข้อมูลและสถานการณ์ต่างๆ ตามที่เบื้องบนแจ้ง	วิเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลบนพื้นฐานของตนเองเท่าที่มี	จะสนใจข้อเท็จจริงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และจะทำการตรวจสอบดูอีกครั้งเมื่อเกิดความขัดแย้งอย่างชัดเจน	จะเลือกใช้ข้อมูลตามความเป็นจริงและสถานการณ์เพื่อให้การสนับสนุนข้อมูลกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดี	ค้นหาข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และนำข้อมูลมาประเมินซ้ำอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รูปแบบ การทำงาน	แบบปล่อยปละละเลย	แบบมุ่งงาน	แบบทางสายกลาง	แบบมุ่งคน	แบบทำงานเป็นทีม
การแสดงความ คิดเห็น	แสดงความคิดเห็น เฉพาะเมื่อถามและจะ ไม่เสนอความคิดเห็น เพิ่มเติมอีก	มีความเชื่อมั่นใน ความคิดเห็นของ ตนเองในระดับสูงและ มีการแสดงความ คิดเห็นที่ชัดเจน คือ ไม่ ผิดก็ถูก ไม่ขาวก็ดำ	จะแสดงความคิดเห็นที่ หลากหลายและเปิดรับ ความคิดเห็นบ้าง มีการ เปลี่ยนแปลงบางอย่าง ได้ เพื่อให้มีโอกาสพบ กันครั้งทาง	จะพยายามรับฟังเพื่อ รักษาความสัมพันธ์ที่ดี กับทุกคนและจะพยายาม ปิดบังสิ่งที่ตนเองคิดเพื่อ ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับ ใคร	ส่งเสริมให้มีความสำคัญ กับความคิดเห็นที่มาจาก ผู้ได้บังคับบัญชา แต่ก็ พร้อมที่จะเปลี่ยน ความคิดถ้ามี ข้อเสนอแนะที่ดีกว่า
การจัดการความ ขัดแย้ง	เมื่อเกิดความขัดแย้งจะ ปล่อยให้การคาซงหรือ ปล่อยให้ผู้ได้บังคับ บัญชาจัดการกันเอง	จะเป็นผู้ตัดสินชี้ขาดว่า ใครผิดใครถูก โดยจะ ระบุผู้รับผิดชอบใน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดความขัดแย้ง กับผู้ได้บังคับบัญชาจะ เป็นผู้ชนะ/ถูกเสมอ	จะพยายามหาทาง ประนีประนอม เพื่อพบ กันครั้งทางและคิดหา เหตุผลที่อธิบาย แต่ไม่ได้ ขจัดความขัดแย้งให้ หมดสิ้นไป	จะพยายามหลีกเลี่ยง ความขัดแย้ง แต่ถ้ามีจะ ไม่แสดงจุดยืนที่จะเห็น ด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับ ใครเลือกที่จะรักษาน้ำใจ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้ดี	แก้ไขปัญหาด้วยการ มองหาสาเหตุที่แท้จริง ของปัญหาและพยายาม หาทางออกร่วมกัน เพื่อให้การแก้ปัญหาที่ ตรงประเด็น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รูปแบบ	แบบปล่อยปละละเลย	แบบมุ่งงาน	แบบทางสายกลาง	แบบมุ่งคน	แบบทำงานเป็นทีม
การทำงาน					
การตัดสินใจ	จะปล่อยให้ ผู้ได้บังคับบัญชา ตัดสินใจเอง โดยไม่ ร่วมแสดงความคิดเห็น	เป็นผู้ตัดสินใจเองและ ไม่เปิดโอกาสให้กับ ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามี ส่วนร่วม ไม่สนใจรับ ฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนออื่น	จะตัดสินใจบนพื้นฐาน ของ กฎเกณฑ์ หรือวิธี ปฏิบัติ ที่ปฏิบัติ ติดต่อกันมา เป็นการ ป้องกันตนเองจาก ข้อผิดพลาดที่อาจจะ เกิดขึ้น	จะรับฟังความคิดเห็น ของผู้ได้บังคับบัญชา และตัดสินใจตาม ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการ รวมทั้งให้การสนับสนุน ผู้อื่นร่วมตัดสินใจเมื่อมี โอกาส	ตัดสินใจบนพื้นฐานของ เหตุผล ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ปรากฏโดย ร่วมตัดสินใจกับทีม ไม่ ใช้ตนเองเป็นใหญ่ใน การตัดสินใจ
การประเมิน ผลงาน	จะประเมินในระดับ ปานกลางและไม่มี ชี้ให้เห็นถึงข้อดีข้อเสีย	จะมุ่งเน้นการหา ข้อบกพร่องในการ ปฏิบัติงานมักจะตำหนิ ติเตียน โดยชี้ชัดถึง ข้อผิดพลาดไม่ยอมรับ ข้อโต้แย้ง	จะพยายามให้ ผู้ได้บังคับบัญชาผ่าน เกณฑ์การประเมินทุก คน เพราะไม่ต้องการให้ เกิดความขัดแย้งหรือมี ปัญหาตามมา	จะประเมินผลปฏิบัติงาน และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ เน้นจุดเด่นหรือสิ่งที่น่า ประทับใจของแต่ละคน และหลีกเลี่ยงการระบุ ข้อเสียจุดบกพร่อง	จะประเมินผลงาน ร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา โดยพิจารณาว่าบรรลุ เป้าหมายและเป็นไป ตามเกณฑ์ที่กำหนด ร่วมกัน มากน้อยเพียงใด

จะเห็นได้ว่าจากคุณลักษณะผู้นำทั้ง 3 แบบที่กล่าวมาข้างต้น ไม่ว่าจะเป็ยคุณลักษณะผู้นำในงานวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ และคุณลักษณะผู้นำในงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกน จะพบว่าจากผลการวิจัย ผู้บริหารที่มีลักษณะมุ่งคนหรือให้ความสำคัญในการบริหารจัดการคนจะมีความเอื้ออาทร ใส่ใจในผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญและยอมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น ผลงานมีประสิทธิภาพสูง พนักงานได้รับการดูแลและพัฒนาความสามารถซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน

คุณลักษณะผู้นำของ Blake and Mouton's managerial Grid จะพบว่ารูปแบบพฤติกรรมการบังคับบัญชาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องเลือกใช้ เพื่อให้คนทำงานให้สำเร็จ โดยผู้บังคับบัญชาต้องเลือกวิธีที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับสถานการณ์ขณะนั้น รูปแบบพฤติกรรมดังกล่าวไม่ใช่รูปแบบตายตัวและจะพบอีกว่าคุณลักษณะของผู้บริหารที่มีแนวทางในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคน จะมีการดูแลและให้ความสนใจกับพนักงานมาก ซึ่งส่งผลให้เกิดการทำงานอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารที่มีคุณลักษณะหรือรูปแบบการทำงานที่มุ่งเน้นในการบริหารจัดการคน จะมีอิทธิพลและส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

3. คุณลักษณะผู้นำตามแบบของรวมศิริ เมนะโพธิ์

รวมศิริ เมนะโพธิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำในหลากหลายทฤษฎี และได้ข้อสรุปว่าคุณลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุข คือ ผู้นำที่มีคุณลักษณะนำแบบบริกร (Leadership as Steward or Serverant) และภาวะผู้นำตามแบบของ Jack Welch ที่ได้กล่าวในหนังสือ Winning โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างผู้นำทั้ง 2 แบบดังนี้

ตารางที่ 2 คุณลักษณะของผู้นำที่สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขให้เกิดในองค์กร

ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership)	ผู้นำตามแบบ Jack Welch
1. แบ่งปันข้อมูล	1. พัฒนาทีมเพื่อสร้างความมั่นใจ
2. สร้างวิสัยทัศน์	2. สร้างความเข้าใจและตระหนักร่วมกันถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจ
3. เรียนรู้จากความผิดพลาด	3. เข้าถึงทีมของคุณ และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดี
4. ตั้งคำถามกับสภาพปัจจุบันและตัวแบบ	4. สร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสมาชิกในทีมงานให้มีความสนใจและต้องการช่วยเหลือพนักงาน	5. กล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้
6. อุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร	6. ผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ผ่านการกระทำ
7. สามารถดึงความถนัดหรือความชำนาญของพนักงานแต่ละคนออกมา	7. สร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจกับความเล็งเห็นที่เกิดขึ้น
8. สนับสนุนการพัฒนาสายงานอาชีพของพนักงานแต่ละคน	8. ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น
9. เน้นการสื่อสารแบบสองทาง	
10. สนับสนุนการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างชุมชนให้เกิดขึ้นภายในองค์กร	
11. มองพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	
12. ส่งเสริมให้เกิดการเชื่อใจและฟังอย่างเปิดใจ	
13. เน้นการกระจายอำนาจ	
14. กล่าวคำขอบคุณและให้กำลังใจให้กับพนักงานเมื่อภารกิจสำเร็จ	

ที่มา: รามศิริ เมนะ โปธิ์ (2550)

รวมศิริ เมนะโพธิ์ (2550) กล่าวว่า จากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้นำทั้ง 2 แบบ สามารถสรุปคุณลักษณะของผู้นำที่สามารถสร้างการทำงานอย่างมีความสุขได้ดังนี้

1. เป็นผู้สร้างและพัฒนาทีมงาน
2. สร้างความเข้าใจที่ตรงกันและการตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรที่ตรงกัน
3. เน้นการสื่อสารแบบสองทาง
4. จูงใจ สนับสนุน สร้างความเชื่อมั่น เชื่อใจ สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดสำนึก
โปร่งใส และสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
5. สามารถดึงส่วนที่เด่นของพนักงานแต่ละคนออกมา เพื่อให้เข้าเหล่านั้นได้แสดง
ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่
6. อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร
7. กระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจต่างๆ
8. ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นภายในองค์กรไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือ
ใหญ่ก็ตาม

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำที่จะสามารถสร้างความสุขในองค์กร จึงควรเป็นผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีลักษณะการทำงานมุ่งเน้นไปทางด้านการบริหารจัดการคน ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการงาน ส่งเสริมแนวทางในการสร้างเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ เน้นวิธีสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับองค์กร ให้ความสำคัญกับตัวคนเทียบเท่าไปกับผลการดำเนินงาน มีสัมพันธภาพที่ดีและมีระบบการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิผลทั้งระหว่างหัวหน้างานและกลุ่มพนักงานด้วยกันเอง

ดังนั้นจากการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นการอธิบายถึงแนวทางต่างๆ ที่องค์กรควรมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การมอบหมายและการจัดลักษณะงานให้กับพนักงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้น อีกทั้งยังคงต้องส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำและส่งผลถึงการได้รับการยอมรับจากสังคมขององค์กร และปัจจัยทางด้านหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ นั่นก็คือ การที่หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบริหารจัดการและการดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการส่งเสริมให้พนักงานในความรับผิดชอบได้รับการ

พัฒนาความรู้ความสามารถและการส่งเสริมให้พนักงานได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงหัวหน้างานที่มีวุฒิภาวะทางด้านผู้นำที่สามารถบริหารจัดการงานและมีลักษณะการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีในลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานไม่เน้นและจริงจังกับผลงานมากเกินไปจนทำให้พนักงานรู้สึกกดดันและบีบคั้นจากการทำงาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้นมีองค์ประกอบหลายประการที่สามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานตามมา คือ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนในการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงสัมพันธภาพที่ดีของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างแนวทางและนโยบายขององค์กรเอกชนทั้งหลาย เพื่อส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง แต่โดยความเป็นจริงการนิยามถึงความสุขในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความละเอียดลึกซึ้งและมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคล ชุมชน สังคมและบริบทรอบด้านต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงขออธิบายแนวคิดของความสุขในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเบื้องต้นดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดความสุขในการทำงาน

“ความสุข” มีความหมายหลายมิติและยังไม่มีคำนิยามใดที่สมบูรณ์แบบและเป็นที่ยอมรับอย่างสากลแท้จริง ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับ การนิยามของผู้ศึกษาและกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยว่าให้คำนิยามว่าความสุขหมายถึงอะไร

ความหมาย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ท่านพระพุทธทาสภิกขุ (2542) ได้กล่าวถึงความสุข 3 ระดับ คือ

1. สุข เพราะไม่เบียดเบียน ไม่เห็นแก่ตัว
2. สุข เพราะอยู่เหนืออำนาจของกิเลส ซึ่งกิเลสต่างๆ ที่เกิดขึ้นในตัวเราเป็นบ่อเกิดแห่งความทุกข์ทั้งสิ้น
3. สุข เพราะไม่ยึดมั่นถือมั่น ละทิ้งตัวกูของกู อยากที่จะเหนือกว่าผู้อื่น

รักดี โชติจินดา และ เจริญเกียรติ ชนสุขถาวร (2550) กล่าวว่า ความสุข ในความหมายของ Richard Layard คือ การรู้สึกดีมีความสุขกับชีวิตและอยากให้ความรู้สึกนั้นคงอยู่ไม่หายไป และความทุกข์ก็เป็นสิ่งหนึ่งซึ่งคล้ายอุณหภูมिर่างกาย ซึ่งมีอยู่เสมอและเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยไม่ว่าเราจะคิดถึงมันหรือไม่

สไตล ชันติวรพงษ์ (2551) กล่าวว่า ความสุข ในความหมายของ Matthieu Ricard ว่า ความสุข หมายถึง ความเบิกบานอย่างลึกซึ้งที่เกิดจากจิตซึ่งมีสุขภาวะดีเยี่ยม ที่ไม่ใช่แค่ความเพลิดเพลิน ไม่ใช่แค่ความรู้สึกหรืออารมณ์เพียงแต่ชั่วครู่ชั่วยาม แต่เป็นภาวะการณั้ดำรงชีวิตที่ดีที่สุด นอกจากนี้ความสุข ยังเป็นวิธีตีความโลกได้ด้วย เราอาจเปลี่ยนโลกได้ยาก แต่การเปลี่ยนวิธีการมองโลกนั้นเราทำได้ตลอดเวลา

Dupuy (1977 อ้างใน พิสมัย วัฒนารสกุล) ได้ให้ความหมายของความสุขไว้ว่า ความสุข เป็นความรู้สึกจากภายในของแต่ละบุคคลต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อชีวิตประจำวันและหน้าที่การงาน ความสุขในชีวิตเกิดจากความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคลที่สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เป็นอยู่จริงในเวลานั้นแล้วแสดงออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่มีความสุข ซึ่งเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในแต่ละบุคคล และแตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล

เมื่อเข้าใจความหมายของคำว่าความสุขแล้ว ความสุขในการทำงานนั้นจะมีความหมายดังต่อไปนี้ คือ

อุทัย อันพิมพ์ (2549) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสามัคคีในหน่วยงาน มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน และคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีผู้บังคับบัญชาที่

มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม การที่มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง “อโรคยา ปรมา ลากา” ไม่มีหนี้สินและมีเงินใช้ สุดท้ายคือการมีครอบครัวที่ดี

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่เราได้ทำงานที่ชอบและปราศจากแรงกดดันและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ความสุขในการทำงานของพนักงานจึงไม่ได้จำกัดแค่พนักงานรู้สึกสนุกกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถของหัวหน้างานที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนรับผิดชอบและใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ความสุขในการทำงานจึงจะเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

Greenberg, Baker and Hemmingway (2006) ได้ให้คำจำกัดของ องค์กรแห่งความสุขหรือ happy company ว่า องค์กรที่ทุกคนในทุกระดับตำแหน่งสามารถแสดงจุดเด่นที่หลากหลายของตนออกมาเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน และสร้างนัยยะสำคัญของการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่จะสามารถสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้น และให้สินค้าหรือบริการนั้นสามารถสร้างสิ่งที่แตกต่างและนำสิ่งที่ดีสู่ผู้บริโภค

Diego (2005) กล่าวว่า การจะสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้ พนักงานจะต้องมีความสุขในการทำงานนั้นก่อนทำให้คนรู้สึกว่ามีชีวิตที่รับรู้ความสุขหรือความสนุกสนานในการทำงาน ถ้าคุณเป็นหัวหน้างานที่จะมอบหมายงานให้คน โดยต้องการให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ จะต้องมีความที่สมดุล ชัดเจนและสามารถไปถึงได้ เป็นเนื้องานที่น่าสนใจ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวตนของคนทุกคน

จากนิยามเกี่ยวกับความสุขและความสุขในการทำงานที่นักวิชาการทั้งหลาย ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทำการศึกษาค้นคว้าและได้ให้คำจำกัดความต่าง ๆ กันมากมาย สามารถสรุปได้ว่าความสุขนั้นแยกเป็นความสุขทางกายและทางใจ กล่าวคือ ความสุขทางกาย หมายถึง การได้รับ การตอบสนองความต้องการของร่างกาย เช่น การปราศจากโรค ความสะดวกสบายทางกายที่เกิดจากการทำงาน ส่วนความสุขทางใจนั้นมีได้หลายระดับตั้งแต่การตอบสนองความต้องการทางใจ ได้แก่ ความสำราญ การได้ในสิ่งที่ปรารถนา มีครอบครัวที่อบอุ่น อยู่ในชุมชนที่เข้มแข็ง ได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองรักชอบ รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ดีในการทำงานจนถึงระดับของการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การมีเป้าหมายของชีวิต

ณรงศ์วิทย์ แสนทอง (2548) กล่าวว่า คนทำงานเกือบทุกคนมักจะประสบปัญหาในเรื่องของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ทำงานเป็นลูกจ้างนั้น ความเครียดอาจจะมีสาเหตุมาจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องหรือตัวงานที่รับผิดชอบ แน่แน่นอนว่าถ้าเรายังไม่สามารถเลือกทำในงานที่เราชอบหรือที่เรารักได้ ความเครียดย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดาเพราะสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากที่เราไม่ได้ทุ่มเทใจให้กับงาน 100 เปอร์เซ็นต์ ถึงแม้เราจะไม่สามารถป้องกันปัญหาจากการทำงานได้แต่เราก็สามารถหลีกเลี่ยงการเกิดความเครียดได้หรือไม่ ก็สามารถเปลี่ยนความเครียดให้เป็นความสุขได้หรือการเปลี่ยนความเครียดให้เป็นบทเรียนหรือข้อคิดได้ ความสุขในการทำงานเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ

1. การได้ทำงานที่เรารัก โดยการที่เราได้ทำงานที่เรารักหรือเราชอบ จะช่วยลดระดับของความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ส่วนหนึ่ง เพราะอย่างน้อยเราก็จะทำงานนั้นอย่างเต็มที่ โอกาสผิดพลาดก็จะมีน้อยลง

2. วิธีจัดการกับปัญหาในการทำงานนอกเหนือจากได้ทำงานที่เรารักแล้ว ปัจจัยที่สำคัญคือการมีวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ถึงแม้เราจะได้ทำงานที่เรารักก็ตาม แต่ปัญหาอุปสรรคก็ย่อมเกิดขึ้นเสมอ ถึงแม้จะมีไม่มากเท่ากับการทำงานที่เราไม่รักก็ตาม ดังนั้นคนที่ทำงานอย่างมีความสุขจะต้องสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “อุปสรรคทางใจ” ของตัวเองให้ได้เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในชีวิตของการทำงาน

พระธรรมปิฎก (2547) กล่าวว่า ถ้าทำงานแล้วมีความสุข ชีวิตก็จะมีแต่ความสุขยาวนานมากมาย แต่ถ้าการทำงานเป็นการทนทุกข์ ชีวิตส่วนใหญ่ของเราก็จะเป็นชีวิตแห่งความทุกข์ ที่ทนเพราะอะไร เพราะงานเป็นกิจกรรมส่วนใหญ่ของชีวิตเรามันกินเวลาส่วนใหญ่ในชีวิตของเรา อย่างท่านที่อยู่บริษัทก็ต้องสละเวลาให้แก่กิจการของบริษัทวันหนึ่งมากที่สุดทีเดียว

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) กล่าวว่า ผู้คนโดยทั่วไปใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในการทำงานหลายคนต้องกล้ากลืนฝืนทนกับความเบื่อหน่ายและรู้สึกแปลกแยกกับการทำงานที่ตนไม่เห็นคุณค่าหลาย ๆ คนต้องกัดฟันทำงานเพราะกลัวตกงานทั้งที่เกลียดและเบื่องานที่ทำอยู่อย่างมาก งานจึงกลายเป็นเรื่องที่น่าเหนื่อยหน่ายที่ผู้คนที่ต้องทำแบบซังกะตายไปวัน ๆ

อย่างไรก็ตามมีคำถามอีกมากมายเกี่ยวกับการทำงาน จะมีวิธีใดที่ทำให้คนทำงานสามารถฟันฝ่ากับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดในอนาคตอันใกล้นี้ได้ได้อย่างไร คนทำงานในองค์กรถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชนและสังคม หากเกิดการดำเนินงานที่มีความสุขสามารถไปขับเคลื่อนคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีแนวคิดที่จะมุ่งสร้างองค์กรแห่งความสุข (happy workplace) โดยมีหน่วยงานทุกภาคส่วนในสังคมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำพาและมีหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ คือ แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน โดยการส่งเสริมของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (2552) เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสุขในองค์กรของคนทำงานให้ได้มาของวลีที่ว่า “คนสำราญ งานก็สำเร็จ” หรือ “งานก็เป็นผล คนก็เป็นสุข”

แนวคิดความสุขแปดประการ (Happy 8)

ความสุขแปดประการ คือ แนวคิดของการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกันอยู่โดยมี โลกส่วนตัว โลกครอบครัวและโลกสังคม เพื่อที่จะมองความสุขของมนุษย์ทั่วไปว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างและจะจัดการได้อย่างไร

ความสุขแปดประการถือเป็นความสุขเฉพาะ ที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้กับทุกคนได้ โดยความสุขใน 6 ประการแรก เป็นความสุขโดยเฉพาะซึ่งเมื่อมีความสุข 6 ประการนี้เกิดขึ้นจะทำให้คนเกิดความอบอุ่นและความมั่นคงของครอบครัว และเมื่อครอบครัวมีความสุข ทุกคนมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อถ้อยทีถ้อยอาศัยมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน อยู่ด้วยกันด้วยความเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน สังคมก็จะมีความสุขในที่สุด (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) ดังมีรายละเอียดของความสุข 8 ประการดังนี้

1. Happy Body การมีสุขภาพดี คือสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่ รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสมกับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะทางการเงิน

2. Happy Heart น้ำใจงาม ในองค์กรสิ่งที่จำเป็นที่สุด ในการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้อง

รู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทของเจ้านาย บทบาทของลูกน้อง บทบาทของคุณพ่อ บทบาทของคุณแม่ กับผลสิ่งต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต

3. Happy Society มีสังคมดี มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัยมีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี เพราะเชื่อว่าคนที่ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีภายในสังคมหรือภายในชุมชน ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดี ทำให้ผู้อยู่อาศัย มีความรัก ความปรองดอง สามัคคีกัน พร้อมร่วมแรงร่วมใจช่วยกันพัฒนาชุมชนให้มีชีวิตการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4. Happy Family ครอบครัวดี มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงปลูกฝังนิสัยรักครอบครัว เพื่อนำไปเป็นหลักการใช้ชีวิต ให้รู้จักความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในความดีงาม จึงจะเกิดเป็นคนดี ในสังคม (รักตนเอง รักครอบครัว รักการงาน รักเพื่อน รักในสิ่งที่พอเพียง)

5. Happy Relax การผ่อนคลาย ต้องรู้จักการผ่อนคลายกับสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จัก ผ่อนคลายเหมือนกันนั่นคือสมดุลชีวิต

6. Happy Brain การหาความรู้ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งความรู้ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ เรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิตทั้งหมดนี้มาจากคำว่ามืออาชีพ มืออาชีพหมายถึง มนุษย์ทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ ก็คือต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ความรู้กับคนอื่น

7. Happy Soul คุณธรรม คือ คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม คือ หิริ โอตตัปปะ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดีมีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกันข่มนำความสุขสู่องค์กร

8. Happy Money ใช้เงินเป็น สามารถที่จะจัดการรายรับรายจ่ายของตนได้ คือ การใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง ทุกคนต้องมีการบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว

จะเห็นได้ว่าแนวคิดความสุขแปดประการ เป็นแนวทางอีกแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการชีวิตให้มีความสุขอย่างยั่งยืน สร้างทัศนคติบวกต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสมาชิกที่ดีต่อครอบครัว องค์กรและสังคม โดยมีความสุขที่แท้จริง บนพื้นฐานของความสุขแปดประการ มีสมดุลของชีวิต เกิดผลเป็นบุคคลที่มีสุขภาพดี ดูแลตนเอง ไม่เป็นภาระแก่ใคร มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม กตัญญู มีการเรียนรู้เป็นมืออาชีพในงานของตนเอง รักและดูแลครอบครัว รักและดูแลองค์กร/สังคม

จากแนวคิดความสุขแปดประการที่ส่งผลให้คนดำรงชีวิตด้วยความสุข จึงเป็นที่มาของจุดเริ่มต้นในแนวคิดองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ด้วยเห็นว่า คนเป็นสิ่งสำคัญสำคัญ และเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างองค์กรแห่งความสุข ด้วยแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 กระบวนการสร้างองค์กรแห่งความสุข

ที่มา: แผนงานสุขภาพะองค์กรภาคเอกชน (2552)

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิต (quality of life) เป็นแนวคิดที่มีความยากต่อการนิยามให้เป็นที่ยอมรับในสากล เช่นเดียวกับความหมายของความสุขในการทำงาน ความหมายโดยทั่วไปที่พบคุณภาพชีวิตถือเป็นสภาพการดำรงชีวิต ที่บุคคลแต่ละคนจะดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการการกินคืออยู่ดีเหมาะสมตามสภาพแวดล้อม ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) เป็นอีกองค์ประกอบหรือเป็นอีกมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตนั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ถือกำเนิด และเป็นที่แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม มีผู้ให้นิยามและคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974, อ้างใน Sanjeev Kumar Singh, 2008) โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) หมายถึง นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนร่วมทางด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) หมายถึง ชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ค่าตอบแทนหรือรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองตามกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยส่วนรวม (the total of space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุลนั้น คือ ต้อง ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานจนเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมง การทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องค้างเครื่องอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) หมายถึง เรื่องสำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้ดีและยอมรับว่า องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคทางการตลาด

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization หรือ ILO) มีนโยบายในการกำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งของมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการเคารพศักดิ์ศรี และความ เป็นมนุษย์เท่าเทียมกันในสังคม เพราะทุกคนล้วนมีคุณค่าของตนในฐานะที่มีชีวิต มีความรู้สึกนึกคิด มีร่างกาย มีเลือดเนื้อ จึงมีโอกาสรับสิทธิในการทำงานที่เป็นธรรมและได้รับการมีส่วนร่วม อย่างแท้จริง ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ILO ต้องการให้แต่ละประเทศตระหนักให้ความสำคัญกับ

นโยบายดังกล่าว เพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีคุณค่าและมีความสุข (วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์, 2551) แม้จะมีได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตโดยตรง แต่อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานผู้ใช้แรงงาน คือ การที่พนักงานหรือผู้ใช้แรงงาน มีสภาพการดำรงชีวิตอยู่ที่สถานประกอบการหรือสถานที่ทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดี อยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน

ศุภชัย อาชีวะระงับโรค (2540) ได้แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย **ขั้นพื้นฐาน**และ**ขั้นนโยบาย**ของบริษัท โดยนโยบายของบริษัทก็ยังสามารถแบ่งเป็นแบบทั่วไปและแบบเฉพาะเจาะจง ดังภาพที่ 7

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ขั้นพื้นฐาน		ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ (เงินบำนาญ ฯลฯ) ความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม กิจกรรมกีฬา ฯลฯ
	นโยบายของบริษัท	เฉพาะเจาะจง	สภาพการทำงานและสวัสดิการ เบียดเบียน การประกันสุขภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (โรงอาหาร , เครื่องแบบ)
	ทั่วไป		กฎหมาย ความปลอดภัย เงินเดือนขั้นต่ำ เงินชดเชย กฎหมายการจ้างงาน กฎหมายโรงงาน

ภาพที่ 7 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ที่มา: ศุภชัย อาชีวะระงับโรค (2540)

คุณภาพชีวิตการทำงานในขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่จะอิงกับข้อบังคับที่ทางกฎหมายกำหนดให้สถานประกอบการพึงจัดหาให้พนักงาน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับนโยบายของบริษัทเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับนอกเหนือจากที่กฎหมายระบุไว้ องค์กรโดยทั่วไปจะมีสวัสดิการ

ต่าง ๆ ให้พนักงาน เช่น โรงอาหาร เครื่องแบบ การประกันสุขภาพ เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ ในบางองค์กร จะมีเรื่องที่เฉพาะเจาะจงไปกว่านั้นเป็นต้นว่า การประกันความมั่นคงในการทำงาน เงินบำนาญ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตัวเอง การฝึกอบรมหรือกิจกรรมทางด้านกีฬา ฯลฯ คุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนนโยบายของบริษัทจึงแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของบริษัทและความจริงใจของผู้บริหารที่ต้องการตอบแทนพนักงาน โดยแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์
2. ความหมายอย่างแคบ หมายถึง ผลที่มีต่อคนงาน การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

สรุป จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมในด้านการสร้างสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรนั้น โดยส่วนใหญ่จะต้องเกิดจากความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงขององค์กร โดยที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญที่สุดในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีการดำรงชีวิตในการทำงานอย่างปลอดภัย รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในองค์กรนอกการปฏิบัติงานที่ถูกสุขลักษณะและเหมาะสมกับการเกิดสุขอนามัยที่ดีในการทำงาน โดยในการจัดสวัสดิการหรือผลประโยชน์ตอบแทนในด้านต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพิจารณามากกว่าการมองถึงงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการนั้นๆ เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี จะส่งผลถึงความสุขในการทำงานและการแสดงออกพลังผลักดันทางบวกในการทำงานหรือการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับการทำงาน

แนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดการทำงานอย่างมีความสุข

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการพัฒนาในด้านข้อมูลข่าวสารทางด้านสารสนเทศเพิ่มขึ้น มากมาย ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องใช้เครื่องมือหรือตัวชี้วัดในการทำหน้าที่สรุปและย่อข่าวสาร สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาช่วยในการตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้การใช้ดัชนีหรือ ตัวชี้วัดนั้นมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การได้มาซึ่งดัชนีหรือตัวชี้วัดที่มีคุณภาพจะทำให้ สามารถสะท้อนให้เห็นภาพความเป็นจริงได้อย่างชัดเจนและแม่นยำมากขึ้น ดังนั้นกระบวนการ สร้างดัชนีหรือตัวชี้วัดจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน

แนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด (indicators) ในเบื้องต้นตามความหมายของพจนานุกรมของเว็บไซต์ออนไลน์ (1913) ได้ให้ความหมายว่า ตัวชี้วัด คือ เครื่องมือตรวจวัดชนิดหนึ่งโดยการแสดงผลที่ก่อให้เกิดการ บ่งบอกหรือระบุถึงซึ่งเหมือนกับการวัด ดัชนีหรือตัวบ่งชี้ (The parts of an instrument by which an effect is indicated, as an index or pointer)

Johnstone (1981 อ้างใน สมศรี ศิริขันธ์, 2548) กล่าวว่า ตัวชี้วัด คือ สารสนเทศที่บ่ง บอกรปริมาณเชิงสัมพันธ์หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่งโดยไม่จำเป็นต้องบ่งบอก สภาวะ ที่เจาะจงหรือชัดเจน แต่บ่งบอกในการสะท้อนภาพของสถานการณ์ที่เราสนใจโดยการเข้าไป ตรวจสอบอย่างกว้าง ๆ หรือให้เห็นภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ใน อนาคต

หนังสือหลายเล่มได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของตัวชี้วัดที่ดีไว้แตกต่างกัน ในที่นี้จะนำ เสนอแนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดภายใต้มุมมองการวิเคราะห์ที่แตกต่างของสมศรี ศิริขันธ์ (2548) ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1. มุมมองการวิเคราะห์แบบแคบ (tight perspective) หรือ SMART indicators เป็นแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งวิธีการนี้จะสามารถวัดค่าในสิ่งที่ต้องการวัดได้ชัดเจน

2. มุมมองการวิเคราะห์แบบกว้าง (broad perspective) หรือ SPICED indicators เป็นมุมมองที่นำหลายปัจจัยมาวิเคราะห์ภายใต้โครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ชุมชนและกลุ่มคน และยังให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ข้อค้นพบและการมีส่วนร่วมของคนประชาชนในฐานะของแหล่งข้อมูลสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์

โดยมีการเปรียบเทียบคุณลักษณะของตัวชี้วัดทั้ง 2 รูปแบบในมุมมองของการวิเคราะห์ที่แตกต่างกันดังตามตารางด้านล่าง ดังนี้คือ



ตารางที่ 3 คุณลักษณะของตัวชี้วัดในมุมมองการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน

คุณลักษณะของ SMART indicators	คุณลักษณะของ SPICED indicators
S = Specific ตัวชี้วัดต้องสะท้อนถึงสิ่งที่โครงการต้องการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างผลกระทบ โดยตรง โดยพยายามหลีกเลี่ยงผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ประกอบ	S = Subjective ตัวชี้วัดต้องสะท้อนจากประสบการณ์หรือทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งทำให้เห็นถึงมุมมองและแตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบของโครงการ
M = Measurable and unambiguous ตัวชี้วัดต้องระบุไว้ชัดเจน วัดค่าได้ชัดเจนสามารถเปรียบเทียบได้ระหว่างกลุ่มและเวลา	P = Participatory ตัวชี้วัดต้องได้รับการพัฒนาจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง
A = Attainable and sensitive ตัวชี้วัดควรสะท้อนในสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการดำเนินโครงการ และสามารถสะท้อนถึงความอ่อนไหวจากการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ	I = Interpret and communicable ต้องสามารถอธิบายหรือสื่อความหมายของตัวชี้วัดตามทัศนคติของกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารกันได้
R = Relevant and easy to collect ต้องสามารถจัดเก็บและรวบรวมได้ง่ายโดยใช้เวลาและต้นทุนที่มีความสมเหตุสมผลและต้องสะท้อนกับผลกระทบที่เกิดขึ้น	C = Cross-check and compare ความถูกต้องของข้อมูลจะต้องได้รับการตรวจสอบโดยการเปรียบเทียบระหว่างดัชนีชี้วัด ผู้ให้ข้อมูลวิธีการ และผู้ประเมินที่แตกต่างกัน
T = Time bound ดัชนีชี้วัดควรแสดงหรืออธิบายถึงช่วงเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นได้	E = Empowering กระบวนการกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินต้องเป็นไปในทิศทางที่เสริมอำนาจของประชาชน โดยให้กลุ่มต่างๆ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิด
	D = Diverse and disaggregate ควรมีความพยายามในการหาตัวชี้วัดที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร เช่น แบ่งตามเพศหรือแบ่งตามอายุ และควรมีการบันทึกในลักษณะที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นได้ในแต่ละช่วงเวลา

ที่มา: สมศรี ศิริขวัญชัย (2548)

Johnstone (1981 อ้างใน สมศรี ศิริขวัญชัย, 2548) กล่าวว่า วิธีสร้างตัวชี้วัดโดยส่วนใหญ่ จะเน้นการพิจารณาตัดสินใจใน 4 ประเด็นหลัก คือ

1. การกำหนดนิยามของตัวชี้วัด
2. การคัดเลือกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา
3. การกำหนดวิธีรวมตัวแปร
4. การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร

การตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการสร้างตัวชี้วัดดังกล่าวย่อมมีความสัมพันธ์กับค่าของตัวชี้วัดที่คำนวณได้ในขั้นสุดท้าย สำหรับนำไปใช้ในการแปลความหมายของสิ่งที่มุ่งศึกษาดังนั้น ในแต่ละขั้นตอนจึงควรได้รับการพิจารณาและตรวจสอบอย่างระมัดระวังเพื่อให้ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นมาให้ความสอดคล้องกับมโนทัศน์ (concept) ของสิ่งที่มุ่งศึกษาและวัตถุประสงค์ของการนำตัวชี้วัดไปใช้ประโยชน์

สรุป จากการศึกษาแนวคิดตัวชี้วัด จะพบว่า การสร้างตัวชี้วัด โดยส่วนมากเป็นการสร้างเพื่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้สภาพที่แท้จริงของกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ว่ามีแนวโน้มที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ทั้งนี้ เครื่องชี้วัดที่ดี มีประสิทธิภาพต้องสามารถแสดงถึงการวัดผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนและในขณะเดียวกันยังต้องสามารถสะท้อนความเป็นจริงออกมาให้ได้ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ในการนิยามหรือสร้างแนวทางในการจัดทำตัวชี้วัดที่เหมาะสมและแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา โดยผลที่ได้จากการสร้างตัวชี้วัดสามารถนำมาเป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ดัชนีวัดระดับความสุข

จากที่กล่าวมาข้างต้นความสุขถือเป็นตัวขับเคลื่อนตัวหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และความสุขถือเป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกมีหลายระดับ ยังถือเป็นมุมคิดทางสังคม ซึ่งตัวชี้วัดประสิทธิภาพต่างๆ ในองค์กรที่นิยมใช้กันอยู่นั้น ไม่อาจที่จะวัดและสะท้อนภาพที่แท้จริงออกมาได้ ดังนั้นการสร้างเครื่องมือวัดความสุขในองค์กร จึงมี

ความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้องค์กรเกิดรับทราบถึงคุณค่าของการดำเนินงานในการสร้างความสุขให้กับพนักงาน แต่คำถามโดยส่วนใหญ่ที่พบคือ เครื่องมือวัดความสุขในการทำงานขององค์กรนั้นควรเป็นอย่างไร เพื่อที่จะสามารถสะท้อนความสุขและคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรทั้งในระดับปัจเจกและกลุ่มคนได้ โดยตัวชี้วัดที่พบเห็นส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำตัวชี้วัดหรือเครื่องชี้วัดทางสังคม

เครื่องชี้วัดทางสังคม คือ ความพยายามในการจัดการและการวัดองค์ประกอบในมิติต่าง ๆ ด้านสวัสดิการและสังคม สาระของเครื่องชี้วัดย่อมครอบคลุมประเด็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมวิทยา และจิตวิทยา ปัญหาที่เกี่ยวข้องและนำมาอภิปรายกันคือ การแบ่งหมวดหมู่ของสาระอันเป็นองค์ประกอบของเครื่องชี้วัดควรเป็นอย่างไร ลักษณะของเครื่องชี้วัดทางสังคมควรมีรายละเอียดอะไร (ภาชิตา สมิง, 2545)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (อึ้งใน พิทยา จารุพูนผล และ คณะ, 2551) ให้ความหมายของตัวชี้วัดหรือดัชนีทางสังคมไว้ คือ ตัวชี้ของสังคมเปรียบเสมือนเข็มทิศที่จะคอยนำทางให้เราเดินไปในทางที่ถูกต้องที่เราต้องการ และเป็นเครื่องบอกถึงสถานการณ์เปลี่ยนแปลงของสังคม

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (อึ้งใน พิทยา จารุพูนผล และคณะ, 2551) ได้ให้คำนิยามว่า ตัวชี้วัดหรือดัชนีทางสังคมเป็นเครื่องวัดลักษณะที่เป็นมาตรฐานของสังคมที่กำหนดไว้เป็นปทัสถาน (normative characters) คือ ใ้ใช้วัดระดับความต้องการทางสังคม (social needs) และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (social change) ทำให้เราทราบว่า เป้าหมายของสังคม (social goals) นั้นคืออะไร สิ่งที่ทำไปแล้วได้รับผลดีเพียงไร ควรจะทำอะไรต่อไป โดยที่เป็นการวัดเชิงคุณภาพของสิ่งที่ผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับสังคมได้กระทำไป

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (2544) ได้นิยามความหมายของตัวชี้วัดทางสังคมว่าต้องมีลักษณะเป็นตัวแทนของสิ่งที่เป็นนามธรรม (proxy character) ซึ่งให้นิยามเชิงปฏิบัติการในการวิเคราะห์และการติดตามผลเป็นเชิงปริมาณ (quantifiable aspects of social concerns) ซึ่งมาตรวัดในการคำนวณได้เป็นค่าประเมิน (value-loaded) ที่ได้จากตัวแปรเฉพาะที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแปรสำคัญให้กับตัวชี้วัด โดยที่แต่ละตัวแปรอาจจะมีมาตรวัดที่ต่างกัน ในกรณีที่ตัวชี้วัดหนึ่งมีตัวแปรมากกว่าหนึ่งตัวก็จะต้องมีการกำหนดค่าน้ำหนัก (weighting) ของแต่ละตัวแปรเพื่อจัดทำดัชนี

(index) ของตัวชี้วัดนั้น โดยมีลักษณะตัวชี้วัดทางสังคมที่จำแนกจำแนกตามมาตรวัดและจำแนกตามค่าของตัวชี้วัด 3 ประเภท ได้แก่

1. ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามระดับ ได้แก่

1.1 ตัวชี้วัดปัจจัยในกระบวนการผลิต (input indicators) เป็นตัวแสดงถึงวิธีการในการดำเนินงาน (ตัวอย่าง เช่น จำนวนงบประมาณ จำนวนนักศึกษาที่รับสมัคร)

1.2 ตัวชี้วัดผลผลิต (output indicators) เป็นตัวแสดงถึงผลจากกระบวนการผลิต ตัวอย่าง เช่น จำนวนนักศึกษาที่จบหลักสูตร และอาจพิจารณาเพียงระดับผลผลิตที่เกิดขึ้นหรืออาจพิจารณาถึงผลในระยะยาวว่าสังคมได้อะไร

2. ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามมาตรวัด ได้แก่

2.1 ตัวชี้วัดเชิงวัตถุวิสัย (objective indicators) คือ ค่าที่เป็นตัวเลขทางคณิตศาสตร์และยังมีนัยสำคัญทางสถิติ (เช่น รายได้ ผลผลิตต่อไร่)

2.2 ตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย (subjective indicators) ที่เป็นข้อมูลแสดงความรู้สึก ทักษะ ความนิยม ความคิดเห็น การตัดสินใจและความเชื่อ (เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานของเจ้าหน้าที่)

3. ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามค่าของตัวชี้วัด ได้แก่

3.1 ตัวชี้วัดเชิงบวก (positive indicators) ที่ค่าตัวเลขมีแนวโน้มในทางเพิ่มขึ้นซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการพัฒนาสังคมเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ (เช่น อัตราการรู้หนังสือสูงขึ้น)

3.2 ตัวชี้วัดเชิงลบ (negative indicators) ที่ค่าตัวเลขมีแนวโน้มในทางลดลงซึ่งแสดงถึงแนวโน้มการพัฒนาสังคมเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ (เช่น อัตราการป่วยที่ลดลง)

ตัวอย่างดัชนีวัดระดับความสุข

องค์กรของสหประชาชาติอย่าง UNDP ได้พัฒนาดัชนีชี้วัดการพัฒนาของมนุษย์ หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Human Development Index (HDI) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การประเมินอายุเฉลี่ยของประชากร ระดับความรู้หนังสือในแง่อ่านออกเขียนได้และรายได้เฉลี่ย แล้วจึงนำมาคำนวณออกมาเป็นคะแนนหนึ่งถึงร้อย โดยที่ประเทศที่มีคะแนนต่ำกว่า 50 นั้น ถือว่ามีพัฒนาการของประชากรต่ำและหากมากกว่า 80 คะแนนก็ถือว่ามีการพัฒนาการของประชากรสูง แต่ทว่า HDI ก็มีข้อจำกัดที่สมบูรณ์และยังมีข้อจำกัดในการวัดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในประเทศต่าง ๆ

ดัชนีชี้วัดความสุขระดับชาติ สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (สปรส.) สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และกระทรวงสาธารณสุข โดยพิจารณาเป็น 3 มิติ ได้แก่ สถานะสุขภาพของคน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและปัญญา ระบบบริการสุขภาพ พิจารณาทั้งในด้านระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดสรรทรัพยากรสาธารณสุข ระบบการให้บริการ และปัจจัยบ่งชี้สุขภาพ ได้แก่ พฤติกรรมสุขภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงในชีวิต ความสัมพันธ์ในครอบครัว ศักยภาพชุมชน และความมั่นคงของสังคม

การพัฒนาตัวชี้วัดและวิจัยความสุขมวลรวมประชาชนภายในประเทศไทย ของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความสุขของคนทุกระดับทั้งปัจเจก ชุมชน สังคม ภูมิภาค และประเทศ เป็นการประเมินภาพรวมของชีวิตประชาชนทั้งประเทศ ที่ประกอบไปด้วย การอยู่เย็นเป็นสุข (well-being) ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) คุณภาพชีวิต (quality of life) และการพบกันระหว่างความคาดหวังความต้องการกับความเป็นจริงในชีวิต (self actualization) โดยดัชนีชุดนี้มี 14 กลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความสุข เช่น สภาพแวดล้อมที่พักอาศัย และโครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณสุขโลก สภาพความสัมพันธ์ภายในครอบครัว สุขภาพทางกาย สุขภาพใจ ความสุขทางใจ สุขภาพใจ ความพึงพอใจต่อหน้าที่และการทำงาน หลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียง การศึกษา ธรรมชาติและการจัดสรรทรัพยากร กระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมในสังคมและสถานการณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ของประเทศไทย โดยมีการพัฒนาเครื่องมือวัดและระเบียบวิธีวิจัย แลกเปลี่ยนความรู้กันและกันระหว่างเครือข่ายภายในประเทศและระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่แนวทางค้นหาความเป็นจริงในสังคมซึ่งสถานการณ์ความสุขมวลรวมของประชาชนในประเทศ

การศึกษาตัวชี้วัดความสุขตามบริบทไทยของเด็ก เยาวชนคือ ยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ ของ สุริชัย หวันแก้ว และ วิชยา โกมินทร์ (2551) ได้มีข้อสรุปเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสุข ดังนี้คือ

1. ตัวชี้วัดความสุขของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม แต่ละภูมิภาค จะมีการเปลี่ยนแปลง อยู่เสมอตามบริบทของสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาองค์ประกอบความสุข หรือ ตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายมีประสิทธิภาพ มากขึ้น

2. กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุข ได้แก่ เครื่องมือสนทนากลุ่ม การใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ เป็นวิธีการค้นหาตัวชี้วัดความสุขที่มีประสิทธิผล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ เครื่องมือดังกล่าวค้นหาตัวชี้วัดความสุขที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ในระดับท้องถิ่น ระดับ ภูมิภาค อันจะช่วยให้การทำงานกับกลุ่มเป้าหมายตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

3. ตัวชี้วัดความสุขของกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีความเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ที่สังคมนั้นมีต่อตนเอง เช่น ความสุขของเด็กเกี่ยวข้องกับครอบครัวรวมถึงสังคมรอบข้าง ดังนั้นในการสร้างความสุขจึงจำเป็นต้องเน้นที่การสร้างความเข้าใจในหน้าที่และสร้างความเข้าใจระหว่างกันในระดับ ครอบครัว ชุมชน สังคม ร่วมกับการส่งเสริม ช่วยเหลือทางกายภาพ

ตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทยของ ขงยุทธ ขจรธรรม และ อภิสิทธิ์ ชำรงวารงกูร (2543) ได้พัฒนาขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างนักวิจัยกับประชาชนชาวบ้านกลุ่มเกษตรกรใน 4 ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ จังหวัดบุรีรัมย์ นครราชสีมา ขอนแก่นและสุรินทร์ ในงานวิจัยเรื่อง กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทยเพื่อสร้างแนวคิดเรื่องความสุข อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะสำหรับเกษตรกรในภาคนี้ โดยมีกรอบแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเชิงจิตวิสัยมีต้นเค้ามาจากคำสั่งสอนขององค์สัมมาสัมพุทธเจ้าในการพึ่งพาตนเอง ที่เน้นความสุขของชีวิตเป็นเป้าหมายในการครองตน และข้อชี้แนะของสมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงชินวราลงกูร ที่ว่าความสุขในเชิง Happiness เป็นความสุขที่สัมพันธ์กับความรู้สึทางจิต (mind) และใจ (heart) มีลักษณะสงบ ดำรงอยู่ที่ยาวนาน โดยกระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขเป็นการพัฒนา วิธีคิดให้มองความสุข (happiness) มากกว่าความเพลิดเพลิน (pleasure) และเพื่อให้สามารถเปลี่ยน ความคิดของชาวบ้านที่เข้าร่วมจนถึงขั้นปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อช่วยสร้างคุณภาพชีวิต และ สิ่งแวดล้อมให้ทุกคนมีความสุขเพิ่มขึ้น โดยนอกจากนี้จะใช้ในการประเมินผลเพื่อให้รู้สถานการณ์

และเป็นการกระตุ้นเกษตรกรให้มีทางเลือกใหม่ ซึ่งองค์ประกอบของความสงบเป็น 8 หมวด โดยแต่ละหมวดมีตัวอย่างวลีเกี่ยวกับความคิดเรื่องความสุขซึ่งชาวบ้านเขียนไว้ที่พบบ่อยและน่าสนใจ คือ

1. การมีหลักประกันในชีวิต ได้แก่ 1) มีที่ดินทำกินของครอบครัวอย่างพอเพียง 2) มีบ้านอาศัยของครอบครัวอย่างมั่นคงถาวร 3) มีอาหารการกินพอเพียง 4) มีเงินทองใช้สอย 5) มีผู้ช่วยเหลือ 6) มีข้าวกินตลอดปี

2. การมีร่างกาย และจิตใจที่แข็งแรง ได้แก่ 1) สุขภาพจิต 2) ร่างกายแข็งแรง 3) อายุยืน 4) ปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ 5) ไม่มีโรคประจำตัว

3. การมีครอบครัวที่อบอุ่น ได้แก่ 1) คนในครอบครัวอยู่กันพร้อมหน้าและมีงานทำ 2) คนในครอบครัวรักใคร่กันไม่ทะเลาะ หรือหึงหวงกัน 3) ลูกขยันทำมาหากินพึ่งตนเองได้ 4) ผัวเดียวเมียเดียว 5) คนในครอบครัวมีเวลาให้กัน

4. การมีชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ 1) เกิดกระบวนการเรียนรู้ของกลุ่ม 2) เกิดผู้นำตามธรรมชาติ และมีกระบวนการพัฒนาผู้นำ 3) เกิดกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน 4) ชุมชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) คนในชุมชนมีความสามัคคี

5. การมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ได้แก่ 1) มีดินน้ำสัตว์อุดมสมบูรณ์ 2) การมีสิ่งแวดล้อมที่ดี 3) มีถนน น้ำประปา และไฟฟ้า 4) มีสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ 5) เพิ่มความหลากหลาย

6. การมีอิสรภาพ ได้แก่ 1) ได้ทำในสิ่งที่คิดโดยไม่สร้างเดือดร้อน 2) ไม่มีหนี้สิน 3) ไม่ถูกคนอื่นครอบงำด้านความคิด 4) ประกอบอาชีพอิสระ

7. การมีความภาคภูมิใจ ได้แก่ 1) มีครอบครัวที่ประสบความสำเร็จ 2) การเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้อื่น 3) ได้ถ่ายทอดความรู้ความคิดต่อผู้อื่น

8. การเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ 1) การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข 2) การมีความพอใจในสิ่งที่มีอยู่ 3) ได้เข้าวัดฟังธรรม ทำบุญ ทำทาน หรือช่วยเหลือผู้อื่น

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเรื่องดัชนีวัดความสุขจะพบว่า การจัดทำตัวชี้วัดระดับความสุขนั้นถือเป็นตัวชี้วัดทางสังคมชนิดที่จำแนกตามมาตรวัดและเป็นตัวชี้วัดเชิงบวกตามชนิดของตัวชี้วัดทางสังคมของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยหัวข้อในการจัดทำแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีฐานข้อมูลและแนวคิดมาจากดัชนีชี้วัดความสุขระดับชาติโดยสำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (สปรศ.) สำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และกระทรวงสาธารณสุข และตัวชี้วัดและวิจัยความสุขมวลรวมประชาชนภายในประเทศไทย ของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ รวมถึงการศึกษาตัวชี้วัดความสุขตามบริบทไทยของเด็กเยาวชนด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ ของ สุริชัย หวันแก้ว และ คุณวิษา โกมินทร์ และตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทยของ ยงยุทธ ขจรธรรม และ อภิสิทธิ์ ช่างวางกูร

แบบสอบถามที่จะทำการพัฒนาขึ้นนั้นเกิดจากการผสมผสานกับแบบสอบถามในงานวิจัยของ รวมศิริ เมนะโพธิ์ ที่ได้ทำการศึกษาเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษา ภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และแบบสอบถามในงานวิจัยของอภิชาติ ภูพานิช เรื่อง การศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนำทฤษฎีและข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มกับกลุ่มพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด เข้ามาเป็นข้อมูลหลักเพื่อดำเนินการปรับแบบสอบถามให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทที่ดำเนินการเก็บข้อมูล และยังเป็นการสร้างแบบสอบถามที่เป็นแบบอย่างเฉพาะของแต่ละองค์กร โดยมีความคาดหวังให้สามารถวัดและสะท้อนภาพที่แท้จริงขององค์กรออกมาได้

ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เข้ามาประกอบการจัดทำแบบวัดระดับความสุขในการทำงานโดยมีการกำหนดขั้นตอนและรายละเอียดในการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาแบบวัดระดับความสุขในการทำงานจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย และการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการ ทำงานอย่างมีความสุขของคนในองค์กร อีกทั้งยังมีการศึกษาบริบทและข้อมูลทุติยภูมิขององค์กรจากเอกสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาทัศนคติของคนในที่มีต่อแบบวัดระดับความสุขในการทำงานโดยการสนทนากลุ่มกับกลุ่มบุคลากรที่เป็นตัวแทนขององค์กร

ขั้นตอนที่ 3 การวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสุขตามคุณลักษณะของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทพนักงาน รายได้ อายุการทำงานและจำนวนผู้ต้องอุปการะ และมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเพิ่มความชัดเจนและขยายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังให้เกิดแบบวัดระดับความสุขในการทำงานที่พัฒนาจากความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยเป็นผู้สนับสนุนการนำเสนอมุมมองของบุคลากรเพื่อการพัฒนาแบบวัดระดับความสุขในการทำงานครั้งนี้ ยังถือเป็นการเปิดพื้นที่ให้องค์กรได้มีส่วนร่วมในการนิยามตนเองและถือเป็นการสร้างกระบวนการหรือแนวคิดที่เป็นตัวตนขององค์กรเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร โดยแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ในการศึกษาและออกแบบเครื่องมือ ที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กร ด้วยการจัดทำเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยใช้นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 207 คน โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้มีการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร เพื่อช่วยให้ทราบว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นมานั้นใช้วัดในสิ่งเดียวกันหรือไม่ ซึ่งพบว่ามิติที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขมีทั้งสิ้น 8 มิติ เช่น ด้านภาวะผู้นำ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์สมดุขของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความรับผิดชอบและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สมศรี ศิริขวัญชัย (2548) ได้ศึกษาการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตจากมุมมองของประชาชน ในหมู่บ้านจัดสรร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยในชุมชนหมู่บ้านจัดสรร ด้วยวิธีการวิจัยประยุกต์ใช้แนวทางการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตภายใต้ มุมมองของการวิเคราะห์แบบกว้าง(broadperspective) พบว่า คุณภาพชีวิตในทัศนะของ กลุ่มเป้าหมาย คือ การทำให้ปัญหาต่าง ๆ หดไปและทำให้ชีวิตในวันข้างหน้ามีความพร้อมใน ทุกสิ่งที่ต้องการ รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 16 ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนหนี้สิน ความพอเพียงด้านปัจจัยสี่ ระดับการศึกษา คดี ลักขโมยและทำร้ายร่างกาย ความขัดแย้งของสมาชิกในครอบครัว การมีครอบครัวอบอุ่น การมี สาธารณูปโภคและบริการจัดเก็บขยะที่ถูกสุขลักษณะ ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ กระบวนการสร้างตัวชี้วัด คือ เรื่องหรือหัวข้อที่ศึกษาเป็นประเด็นทางบวก และเป็นเรื่องใกล้ตัวของ กลุ่มเป้าหมาย การออกแบบกระบวนการและการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของชุมชน ส่วน ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัด คือ ข้อจำกัดด้านเวลาของกลุ่มเป้าหมาย ความแตกต่างด้านอาชีพ และระดับการศึกษาของผู้ร่วมกิจกรรม

พิสมัย วัฒนารสกุล (2551) ได้ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานองค์การ รัฐบาลและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการทดสอบพนักงานที่ทำงานอยู่ใน องค์การทั้งรัฐบาลและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 คน โดยใช้เครื่องมือ เครื่องมือ 6 ชนิด คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน แบบวัดความสุข แบบวัดบุคลิกภาพ แบบวัดการรับรู้คุณค่าในตนเอง แบบวัดกลวิธีการจัดการปัญหา แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานในองค์กรเอกชนนั้นมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพที่มีการ รับรู้คุณค่าในตนเอง มีกลวิธีการจัดการปัญหาเชิงสร้างสรรค์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และ ความสุขในชีวิตสูงกว่าพนักงานในองค์กรรัฐบาล และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในชีวิต ของพนักงานในองค์กรรัฐบาล เอกชนได้โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ความสุขในชีวิตของ พนักงานร้อยละ 67.5

นวลจันทร์ จิระธรรมสุนทร (2550) ได้ศึกษาระดับความสุขของประชาชน กรณีศึกษา เขต พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเหริ่ง อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า การหา แนวทางในการพัฒนาความสุขของประชาชนโดยมีตัวชี้วัดความสุขใน 9 ด้าน คือ ด้านการมีรายได้ ด้านชีวิตครอบครัว ด้านการมีงานทำ ด้านสาธารณูปโภค ด้านความรู้ และการศึกษาด้านสุขภาพ อนามัย สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการภาครัฐและด้านมิติเศรษฐกิจโดยรวม โดยพบว่าคน

มีความสุขจากด้านชีวิตครอบครัว ด้านการมีงานทำและด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับสูงและใน ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 จาก 5 คะแนน

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงาน อธิการบดีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ต้องโอนย้ายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตมีทัศนคติต่อ ความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง และความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ภายในหน่วยงานมากที่สุด ด้านสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และในภาพโดยรวมพบว่า บุคลากร มีระดับความสุขในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยบุคลากรในช่วงอายุ 20-30 ปี มีทัศนคติต่อ ความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรในช่วงอายุ 35-49 ปี เพศหญิงมีระดับความสุขในการทำงาน สูงกว่าเพศชาย และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมควรจัดให้มีพื้นที่เพื่อการแสดงความคิดเห็นและการมี ส่วนร่วมของบุคลากร

รังสรรค์ ภิรมย์ (2552) ได้ศึกษาการวัดระดับความสุขของประชากรในอำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งทำการศึกษาระดับความสุขในระดับบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุข ของประชากร อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดความสุขจากงานวิจัยของนายแพทย์ อภิสิทธิ์ ชำรงวรารงกูร และคณะ เรื่องกระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทยซึ่ง แบ่งเป็น 8 หมวด ได้แก่ 1) การมีหลักประกันในชีวิต 2) การมีร่างกาย และจิตใจที่แข็งแรง 3) การมี ครอบครัวที่อบอุ่น 4) การมีชุมชนเข้มแข็ง 5) การมีสิ่งแวดล้อมที่ดี 6) การมีอิสรภาพ 7) การมี ความภาคภูมิใจ 8) การเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน มีความสุขในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.56 โดยมี ความสุขในแต่ละหมวดอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หมวดการมีครอบครัวที่อบอุ่น การ เข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน การมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง การมีความภาคภูมิใจ การมี อิสรภาพ และการมีหลักประกันในชีวิต ส่วนหมวดการมีชุมชนเข้มแข็ง และการมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ประชากรมีความสุขในระดับปานกลาง

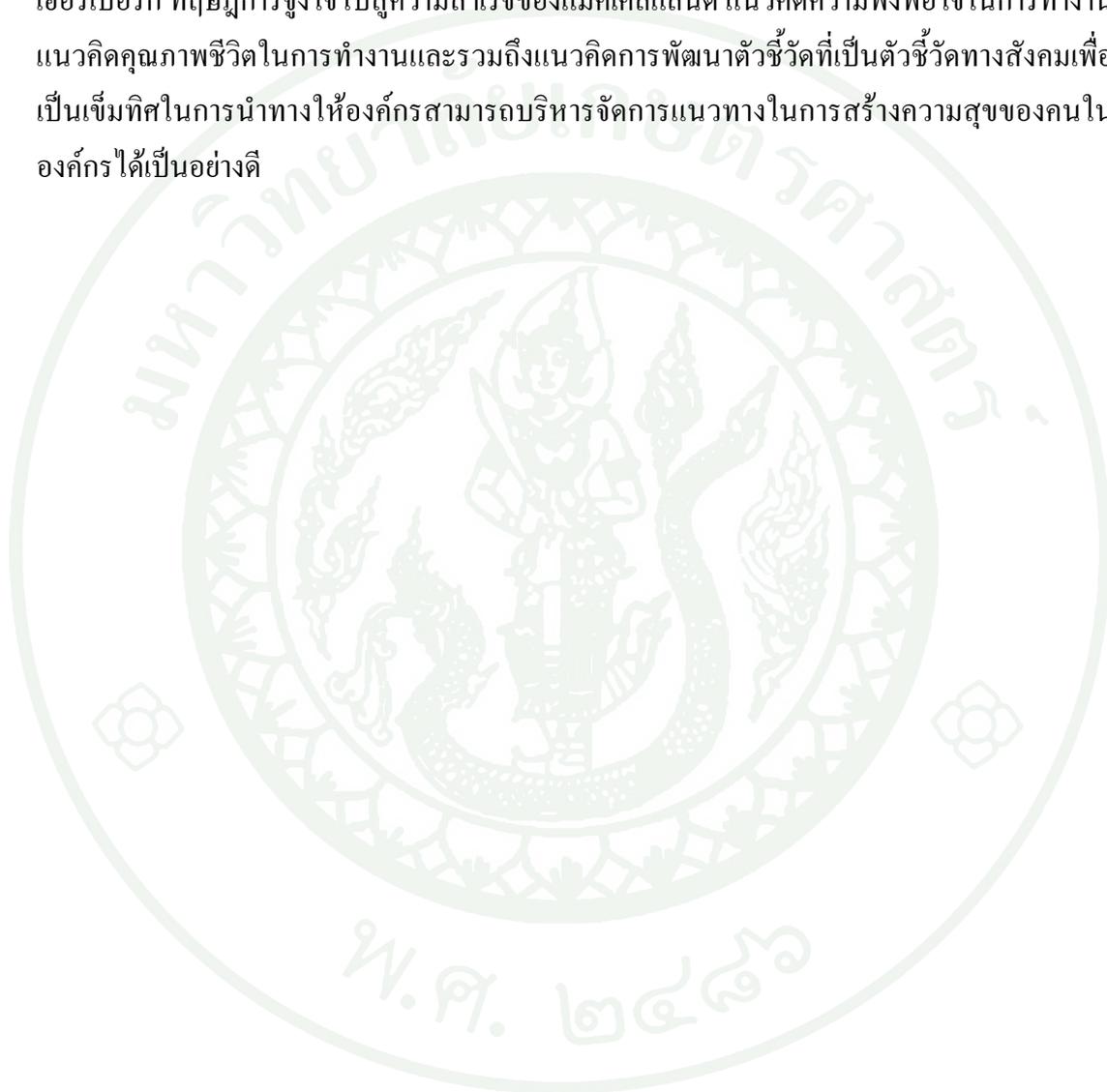
ยงยุทธ ขจรธรรม และ อภิสิทธิ์ ชำรงวรารงกูร (2543) ได้ทำการศึกษากระบวนการพัฒนา ตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย โดยศึกษาจากผู้นำทางภูมิปัญญาจำนวน 10 คน จาก 4 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น

และจังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ความสุขแบ่งได้เป็น 8 หมวด ได้แก่ หมวดการมีหลักประกันในชีวิต หมวดการมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง หมวดการมีครอบครัวที่อบอุ่น หมวดการมีชุมชนเข้มแข็ง หมวดการมีสิ่งแวดล้อมที่ดี หมวดการมีอิสรภาพ หมวดการมีความภาคภูมิใจ และหมวดการเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน และผลการวิจัยของโครงการนี้ได้ยืนยันกรอบความคิดเรื่องความสุขของมนุษย์ เป็นความรู้สึก และการให้คุณค่าของแต่ละปัจเจกเชิงอัตวิสัย (subjective and valueladen) ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งไม่มีมาตรฐานสากลแต่ขึ้นกับรากฐานด้านประสบการณ์ และวัฒนธรรมของสังคมนั้น การพยายามสร้างตัวชี้วัดที่มุ่งหวังให้ใช้ประโยชน์หรือประยุกต์ใช้กับคน ในทุกกลุ่มที่มี วิถีชีวิตที่แตกต่างอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์มากนัก แต่การสร้างกระบวนการคิดและปฏิบัติเพื่อบรรลุความสุขระยะยาว ถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด

กอบัว ทศนภักดิ์ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่ององค์การสุขภาพดี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาแนวคิด ความหมาย และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างองค์การสุขภาพดี และนำข้อมูลจากการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อสร้างโมเดลขององค์การสุขภาพดี เป็นการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีมิติที่ก่อให้เกิดการเป็นองค์การสุขภาพดีนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 มิติ ใหญ่ ๆ คือ 1) มิติด้านสุขภาพพนักงาน 2) มิติด้านสุขภาพองค์กร 3) มิติด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละมิติจะมีการบ่งถึงคุณลักษณะที่สามารถบ่งชี้ถึงการมีสุขภาพดี โดยพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนและผลักดันให้องค์การเกิดการขับเคลื่อนจากโครงสร้างองค์การ เช่น การออกแบบงาน ความชัดเจนของหน้าที่ และปริมาณงานเป็นต้น โดยส่วนที่เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้เกิดองค์การสุขภาพดีนั้น ประกอบด้วย ความเชื่อ วัฒนธรรม จริยธรรม และความไว้วางใจซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเหมือนปัจจัย ระบบ และโครงสร้างพื้นฐานในการสนับสนุนให้องค์การเกิดการเติบโตไปในทิศทางตามวิสัยทัศน์ที่องค์การต้องการจะไป และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

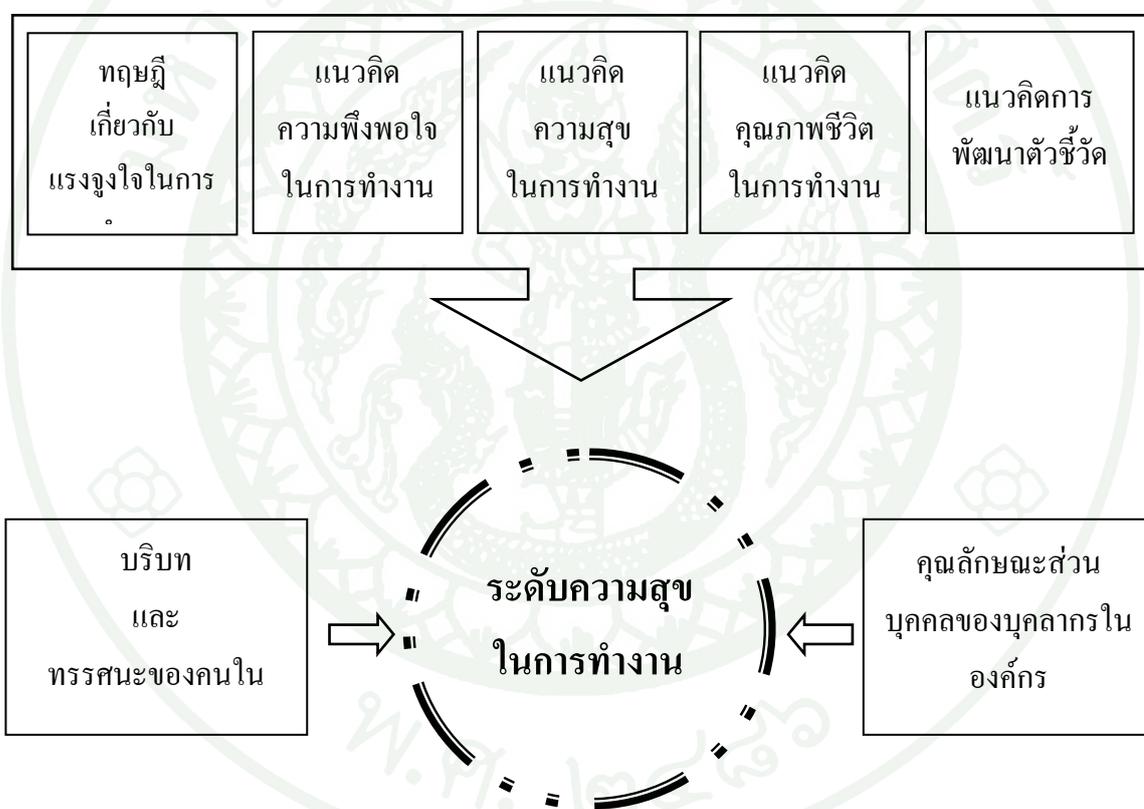
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า ผลการวิจัยโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกหรือเป็นการให้คุณค่าที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลและสังคม รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละช่วงเวลา ซึ่งสิ่งที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างทั่วถึงและเกิดประโยชน์ คือกระบวนการ แนวคิดและวิธีการปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานที่และสถานการณ์ และยังสามารถค้นพบได้ว่า ความสุขของคนทำงาน โดยส่วนใหญ่ทั้งในองค์กรรัฐบาลหรือเอกชน จะมาจากการได้รับการยอมรับจากสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน รายได้และหัวหน้างานเป็นสำคัญ

ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อสร้างข้อสรุปในการทำวิจัยครั้งนี้ว่า ความสุขในการทำงานมีความเกี่ยวเนื่องกับแรงจูงใจในการทำงานที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตและจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการในลำดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของ ERG ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอ์เบอร์ท ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลเลนด์ แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานและรวมถึงแนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดทางสังคมเพื่อเป็นเข็มทิศในการนำทางให้องค์กรสามารถบริหารจัดการแนวทางในการสร้างความสุขของคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี



กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของทฤษฎี แนวคิด บทความ งานวิจัยต่าง ๆ ในเรื่องของการทำงานอย่างมีความสุข แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวคิดการพัฒนาตัวชี้วัดในทางสังคมศาสตร์ ทำให้ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแบบวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ภายใต้ขอบเขตดังที่นำเสนอในภาพที่ 8



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาร่วมเพื่อเป็นตัวเสริมในด้านการจัดทำเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการวิจัยอันได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ประกอบไปด้วยพนักงาน 2 ส่วน คือ กลุ่มพนักงานรายวันและกลุ่มพนักงานรายเดือน โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 512 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับวัดระดับความสุขในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการ ทำงานอย่างมีความสุข โดยแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสุขในการทำงาน มีลักษณะคำถาม ปลายปิดให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทพนักงาน อายุการทำงาน ค่าจ้างและจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) โดยให้ค่าของคำตอบเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 มากที่สุด หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานระดับมากที่สุด
- 4 มาก หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานระดับมาก
- 3 ปานกลาง หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานระดับปานกลาง
- 2 น้อย หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานระดับน้อย
- 1 น้อยที่สุด หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร

กระบวนการจัดทำเครื่องมือ

ภายหลังจากผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากเอกสารของบริษัท จึงได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มเพื่อให้บุคลากรในองค์กร ร่วมแสดงทรรศนะเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ความหมายของความสุขในการทำงาน การคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มนั้น ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทได้คัดเลือกบุคลากรมาจำนวน 13 คน ซึ่งมีคุณลักษณะกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น และมาจากหลาย ๆ ส่วนงานภายในบริษัท โดยให้ครอบคลุมกลุ่มพนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน และต้องมีอายุงานมากกว่า 6 เดือน เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลที่แสดงถึงความสุขในการทำงานภายในบริษัทได้ชัดเจน เริ่มต้นการสนทนาด้วยการสอบถามความหมายของความสุขในการทำงานของกลุ่มพนักงาน โดยให้ผู้เข้าร่วมตอบอย่างเสรีและมีการถามเสริมจากผู้วิจัยเพื่อทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

โดยผู้เข้าร่วมการสนทนาได้ให้ความหมายของคำว่า ความสุขในการทำงานแตกต่างกันไปในหลากหลายประเด็น ซึ่งสามารถสรุปวิเคราะห์ความหมายในภาพรวมว่า ความสุขในการทำงานคือสภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานไม่เกิดความรู้สึกทุกข์ร้อน อึดอัดใจจากการทำงาน ซึ่งพนักงาน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าความสุขในการทำงานส่วนใหญ่จะมาจากนโยบายขององค์กร ทั้งในด้านนโยบายการบริหารจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์กร และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างการปฏิบัติงาน

นโยบายในการบริหารจัดการงานหรือการบริหารงานขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อพนักงานควรมีการดำเนินการต่าง ๆ ด้วยความชัดเจนและโปร่งใส โดยอยู่บนพื้นฐานความยุติธรรม

ที่ต้องมีให้กับพนักงานในทุกส่วนงานอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัยระหว่างเวลาพักในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการสร้างแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมีโอกาสในการแสวงหาความรู้และการพัฒนาตนเองในการทำงาน โดยต้องมีความชัดเจนในการดำเนินการขององค์กรที่มีต่อพนักงาน มีวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนและเปิดเผยข้อมูลในบางส่วนที่พนักงานควรได้รับรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการต่างๆ กับพนักงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง อีกทั้งยังสามารถลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในองค์กร อันอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านความรู้สึกในทางลบที่ส่งผลต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

ประเด็นสำคัญอีกประเด็น คือ ประเด็นในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน รวมไปถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มพนักงาน ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กรจะส่งผลต่อพนักงานทางด้านความรู้สึกเป็นสำคัญที่จะส่งผลถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน

ผลจากการสนทนากับผู้วิจัยและกลุ่มพนักงานที่เข้าร่วมได้ข้อสรุปร่วมกัน โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาเอกสารในบทที่ 2 ประกอบด้วย องค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาวิเคราะห์ผลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระดับความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดหัวข้อหลักในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร
2. ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน
3. ด้านสวัสดิการ
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน
7. ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน

ผู้วิจัยนำหัวข้อหลักที่ได้มาแจกแจงประเด็นกำหนดรายละเอียดหัวข้อย่อย โดยใช้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มที่เป็นประเด็นที่สำคัญในแต่ละหัวข้อหลัก มาดำเนินดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ครอบคลุมในเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ทำการปรับปรุงแก้ไขภาษาเพื่อความถูกต้อง และชัดเจนอีกครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบไปด้วย

1. ผศ.ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร จบการศึกษาปริญญาเอกทางด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ (Doctor of Philosophy, Adult Learning & Human Resource Development) จากมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนียเทค มลรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา (Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) และยังเป็นหัวหน้าโครงการถอดรหัส 100 องค์กรหลากหลาย ที่ดำเนินการเพื่อใช้ในการศึกษาและถอดบทเรียนองค์กรแห่งความสุขในบริบทแบบไทย และถอดบทเรียนรูปแบบขององค์กรแห่งความสุขขององค์กรหรือหน่วยงานในภาคส่วนต่างๆ เพื่อสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ภายใต้แผนการสร้างเสริมสุขภาวะในองค์กร และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ดร.อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ จบการศึกษาปริญญาเอกสาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ โครงการบัณฑิตศึกษา หลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไทยสกลิต์พลัส จำกัด และยังเป็นวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารและพัฒนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

3. นายภาสกร ศรีทอง จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาบริหารธุรกิจ เอกการตลาด เคยดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด เป็นระยะเวลา 16 ปี และตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน

จากผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.985

หลังจากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติและลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน มาทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อและคำนวณหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970 อ้างใน บุญธรรมกิจปริดาภิวัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 512 ฉบับ ให้กับพนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด โดยผู้วิจัยประสานงานผ่านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และดำเนินการส่งผ่านแบบสอบถามไปกับหัวหน้างานในแต่ละส่วน โดยขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้แจกและรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนกลับมายังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้วิจัยต่อไป ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 512 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้วิจัยมีการดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indeep Interview) กับพนักงานจำนวน 13 คน ด้วยเกณฑ์การคัดเลือกเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้เข้าสนทนากลุ่ม คือ ให้ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทได้คัดเลือกบุคลากรมาจำนวน 13 คน ซึ่งมีคุณลักษณะกล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น และมาจากหลาย ๆ ส่วนงานภายในบริษัท โดยให้ครอบคลุมกลุ่มพนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน และต้องมีอายุงานมากกว่า 6 เดือน ใช้หัวข้อคำถามในแบบสอบถามมาดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อสร้างความชัดเจนและเป็นข้อมูลเสริมในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์

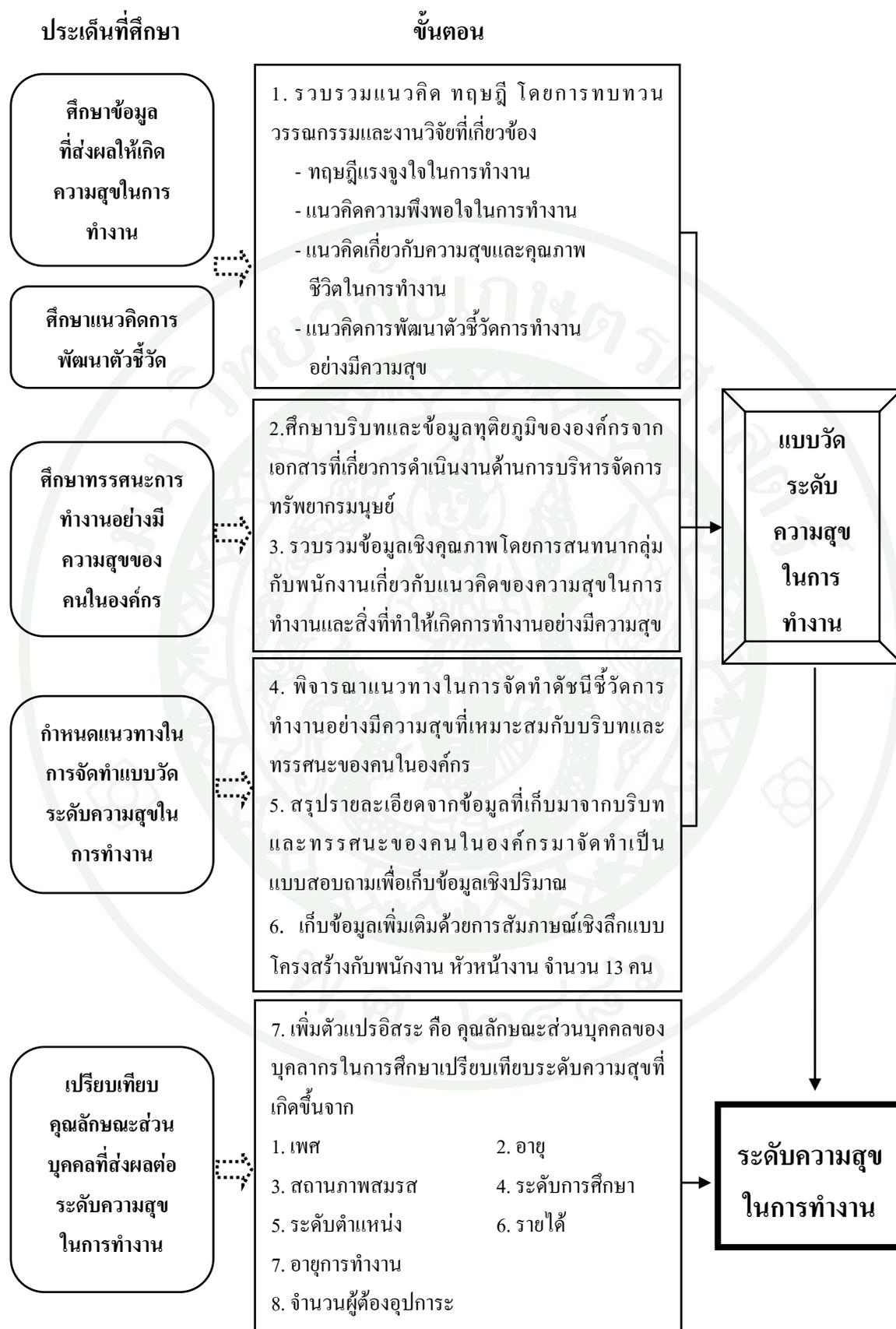
หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ค่าจ้าง อายุการทำงานและจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะ

2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับอธิบายระดับความสุขในการทำงาน แล้วแปลผลความหมายคะแนน ระดับความสุขในการทำงาน ตามเกณฑ์ของเบสท์และคานัน (ประคอง กรรณสูตร, 2542) ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าคะแนนโดยแบ่งระดับความสุขในการทำงาน ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	1.00 – 1.50

3. การหาค่าทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่เป็นอิสระต่อกันโดยการใช้สถิติเปรียบเทียบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดย Tukey Method ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ภาพที่ 9 กรอบกระบวนการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทฤษฎีของบุคลากร ในบริษัทอุตสาหกรรม
ถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยทำการศึกษาระดับความสุขในการ
ทำงาน ด้วยการพัฒนาแบบวัดระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากความคิดเห็นของบุคลากรของ
บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น
4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท
อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรม
ถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรม
ถุงพลาสติกไทย จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพของพนักงาน ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ อายุการทำงาน และจำนวนผู้ต้องอุปการะ

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

(n = 512)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	235	45.9
หญิง	277	54.1
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	17	3.3
21-30 ปี	172	33.6
31-40 ปี	232	45.3
41-50 ปี	83	16.2
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	8	1.6
สถานภาพ		
โสด	209	40.8
สมรส	271	52.9
หย่า/หม้าย	32	6.3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 512)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	190	37.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	176	34.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	61	11.9
ปวส./อนุปริญญา	32	6.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	53	10.4
ประเภทพนักงาน		
พนักงานรายวัน	428	83.6
พนักงานรายเดือน	84	16.4
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	137	26.8
6,001 - 12,000 บาท	333	65.0
12,001 - 18,000 บาท	14	2.7
18,000 บาทขึ้นไป	28	5.5
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	273	53.3
5-10 ปี	125	24.4
11-15 ปี	71	13.9
16-20 ปี	36	7.0
20 ปีขึ้นไป	7	1.4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 512)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ต้องอุปการะ		
ไม่มีผู้ต้องอุปการะ	120	23.4
1-3 คน	286	55.9
4 คนขึ้นไป	106	20.7
รวม	512	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลของกลุ่มประชากร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 และเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

อายุของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวนคน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 อายุ 41-50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

สถานภาพของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ระดับการศึกษาของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ประเภทพนักงานของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวัน จำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และพนักงานรายเดือน จำนวนคน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

รายได้ของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 6,001-12,000 บาท จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา คือ มีรายได้ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท มีจำนวนคน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รายได้ 18,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และรายได้ 12,001-18,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

อายุการทำงานของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ อายุการทำงาน 5-10 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

จำนวนผู้ต้องอุปการะของประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะ 1-3 คน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา คือ ไม่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และจำนวนผู้ต้องอุปการะ 4 คนขึ้นไป มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการคนที่ดีและเป็นธรรม	4 (0.8)	66 (12.9)	314 (61.3)	95 (18.6)	33 (6.4)	2.83	0.75	ปานกลาง
2. บริษัทมีการดูแลพนักงานเป็นอย่างดีและทั่วถึง	5 (1.0)	61 (11.9)	260 (50.8)	131 (25.6)	55 (10.7)	2.66	0.85	ปานกลาง
3. บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	6 (1.2)	69 (13.5)	229 (44.7)	144 (28.1)	64 (12.6)	2.62	0.90	ปานกลาง
4. บริษัทเปิดโอกาสและยอมรับในความคิดเห็นของพนักงาน	13 (2.5)	97 (18.9)	225 (43.9)	117 (22.9)	60 (11.7)	2.77	0.96	ปานกลาง
5. บริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	21 (4.1)	114 (22.3)	205 (40.0)	119 (23.2)	53 (10.4)	2.86	1.00	ปานกลาง
6. ระบบงานของบริษัทส่งผลให้การดำเนินงานมีความราบรื่น	5 (1.0)	65 (12.7)	271 (52.9)	143 (27.9)	28 (5.5)	2.75	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
7. ระบบการสื่อสารในบริษัทที่มีความชัดเจนและทั่วถึง	11 (2.1)	83 (16.2)	262 (51.2)	113 (22.1)	43 (8.4)	2.81	0.87	ปานกลาง
8. ระบบการบริหารจัดการขององค์กรส่งผลให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน	16 (3.1)	73 (14.3)	273 (53.3)	113 (22.1)	37 (7.2)	2.83	0.86	ปานกลาง
รวม						2.78	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.78$, S.D. =0.68) โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบสูงสุด ($\bar{X}=2.86$, S.D. =1.00) รองลงมา ได้แก่ การบริหารจัดการขององค์กรส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=2.83$, S.D. =0.86)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานเพิ่มเติม ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร ได้ข้อสรุปดังนี้ คือ พนักงานต้องการให้องค์กรมีนโยบายการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีการดูแลอย่างทั่วถึงรวมถึงมีการยอมรับในความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบและมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรืองานในความรับผิดชอบอย่างทั่วถึง ซึ่งในเรื่องต่าง ๆ ที่กล่าวมากลุ่มพนักงานคิดว่ามีผลต่อการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรในด้านการบริหารจัดการ และยังส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...บริษัทควรมีการจัดการต่าง ๆ ที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การจ่ายค่าจ้าง การให้โบนัส การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีให้ และต้องมีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะใคร โดยมีการชี้แจงในเรื่องที่มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับคนทำงานให้ทั่วถึงกว่านี้...

...ความไม่ชัดเจนขององค์กร ในด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ในเรื่องของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นใจในองค์กรค่อนข้างมีความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันนี้ องค์กรจะสื่อสารออกมาว่า จะย้ายไลน์นั้น จะยุบไลน์นี้ ซึ่งมันส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในองค์กร ลาออกไปเป็นจำนวนหนึ่ง เพราะเขาไม่มั่นใจในองค์กร อีกอย่างการประกาศไม่เป็นทางการ และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมันก็ส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดการบิดเบือนทำให้เด็กไปขี้เขว และส่วนหนึ่งก็มาจากการที่การสื่อสารของพนักงานปากต่อปาก สื่อสารกันไปมา ทำให้เรื่องมันเปลี่ยนแปลง ทำให้มีผลเกิดการสื่อสารไม่ชัดเจน ซึ่งจริงแล้วอาจจะมีความถูกต้องที่ปลายทางเพียงแค่ 60 % จริงแล้วระบบสื่อสารควรจะชัดเจนมากกว่านี้และควรได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยควรปรับปรุงระบบการสื่อสาร หรือช่องทางการสื่อสารเพื่อให้สามารถส่งถึงพนักงานที่เกี่ยวข้องให้ทั่วถึงกว่านี้...

...เวลางานมีปัญหาแล้วเราสามารถที่จะนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา และสามารถทำให้งานนั้นดำเนินต่อไปได้ ทำให้เราได้เป้าตาม KPI ที่ตั้งไว้ ก็มีความรู้สึกดีใจ ว่ามีส่วนที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ...

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าจ้างที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	6 (1.2)	54 (10.5)	275 (53.7)	135 (26.4)	42 (8.2)	2.70	0.81	ปานกลาง
2. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต	1 (0.2)	30 (5.9)	195 (38.1)	192 (37.5)	94 (18.4)	2.32	0.84	น้อย
3. การปรับขึ้นค่าจ้างประจำปีมีความเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	11 (2.1)	50 (9.8)	207 (40.4)	189 (36.9)	55 (10.7)	2.55	0.89	ปานกลาง
4. บริษัทมีการชี้แจงให้ท่านทราบในการปรับขึ้นค่าจ้างและการจ่ายผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	9 (1.8)	85 (16.6)	234 (45.7)	138 (27.0)	46 (9.0)	2.75	0.89	ปานกลาง
รวม						2.57	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.57$, S.D =0.68) โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการชี้แจงในการปรับขึ้นค่าจ้างและการจ่ายผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) สูงสุด ($\bar{X}=2.75$, S.D.=0.89) รองลงมา ได้แก่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\bar{X}=2.70$, S.D.=0.81) ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องค่าจ้างที่ได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ($\bar{X}=2.32$, S.D.=0.84)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด มีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานเพิ่มเติม ในด้าน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ดังนี้ จะเห็นว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่ต้องการได้รับการชี้แจงให้ ทราบถึงแนวทางในการปรับค่าจ้างที่ควรมีความชัดเจนเหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบ และ สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้นมากกว่าเดิม ค่าจ้างที่ได้รับจึง ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต นอกจากนี้กลุ่มพนักงานยังมีข้อคิดเห็นในอีกประเด็น ที่ค่อนข้างมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการทำงานค่อนข้างมาก คือ ปริมาณการจ่าย ผลประโยชน์ตอบแทน (โบนัส) ควรสามารถแข่งขันได้กับบริษัทอื่น ๆ ในธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือเทียบเท่ากับบริษัทในบริเวณใกล้เคียง ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...ในด้านค่าจ้างและโบนัสโรงงานเราก็ค่อนข้างใหญ่ เป็นที่สามในการส่งออกของ อุตสาหกรรมพลาสติก ซึ่งไม่สามารถไปเทียบกับโรงงานเล็กใกล้เคียงได้เลย การเปรียบเทียบกับ ที่อื่น จะส่งผลกระทบต่อพนักงาน ในการให้โบนัสจริงแล้วเราคงไม่ได้เอาประเด็นการเปรียบเทียบเป็น ประเด็นสำคัญ เราจะมองในด้านความเหมาะสมมากกว่า ว่าบริษัทให้เราได้ตาม ความสามารถ ผลงานหรือความรับผิดชอบที่เรามีไหม และเหมาะสมกับสภาพการ ดำรงชีวิตในปัจจุบัน โดยเรามองว่าต้องแบ่งเป็นสองประเด็น หนึ่งคือกลุ่มธุรกิจ คือ ความ เป็นไปได้ของธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันตลาดของอุตสาหกรรมพลาสติกมีมาร์จินที่ต่ำมาก และสองมันก็เป็น เรื่องของนโยบายของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานอยู่กับคุณมากกว่าที่จะไปอยู่กับ โรงงาน ญี่ปุ่นที่ให้โบนัส 5 เดือน หรือ 7 เดือน ซึ่งจริง ๆ คงต้องเป็นนโยบายของผู้บริหาร แต่ถ้า ถามว่าด้วยธุรกิจมันต้องยอมรับว่าเป็นแบบนี้จริงแต่ก็ถามว่าจะให้ได้มากกว่านี้ไหม คงต้อง ถามผู้บริหารว่าจะให้ได้มากกว่านี้ไหม คุณจะทำอย่างไรให้พนักงานในบริษัทมีความสุข มากขึ้น มีรายได้มากขึ้น เพราะส่วนใหญ่ความสุขของพนักงาน คือ การได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสม แต่โดยส่วนใหญ่พนักงานในระดับบนจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้ แต่ระดับล่าง ในกลุ่มพนักงานรายวันจะไม่ค่อยเข้าใจ เพราะไม่ได้มีความรู้ทางด้านธุรกิจ ไม่รู้ว่าบริษัท ขาดทุนหรือผลกำไรเท่าไร แต่เรามองในส่วนที่เห็นจากภายนอก เช่น เจ้านายออกรถใหม่ ป้ายแดง เจ้านายซื้อโน่นนี่ สร้างบ้านใหญ่โต เด็กก็เข้าใจว่านั่นคือ เงินที่เป็นผลกำไรผล ประประกอบการของบริษัท ซึ่งจริง ๆ แล้วคำว่า กำไร ขาดทุนของเจ้านาย คงไม่มีใครสามารถ มาตรวจสอบ เราไม่รู้ว่าเจ้านายกำไรหรือขาดทุน หรือเราบอกไม่ได้ว่ากำไร 10% ของ เจ้านายจะแบ่งออกมาให้เราหรือไม่ แค่นั้น ซึ่งข้อมูลตรงนี้ไม่มีการเปิดเผย ซึ่งส่วนใหญ่ เจ้านายจะออกมาพูดว่าขาดทุน ขาดทุน ซึ่งมันอาจเป็นผลมาจากการที่เราไม่ได้รับทราบ

ข้อมูลขององค์กรในเรื่องสถานะ สถานะหรือผลประกอบการจริง ๆ ที่อื่นจะมีการสื่อสารออกมาให้พนักงานทราบ 3 เดือน 6 เดือนเรามาตั้งคุยกัน จิบน้ำชา กาแฟ ว่าตอนนี้บริษัทเป็นอย่างไร ที่โน้นเป็นอย่างไร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าบริษัทเป็นอย่างไร ซึ่งที่นี้ปีหนึ่งถึงจะบอกทีหนึ่ง...

...น่าจะมีการปรับขึ้นค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและก็ไม่ควรน้อยกว่าบริษัทคู่แข่งหรือบริษัทอื่น ๆ แลวนี่ เพราะจะทำให้เรารู้สึกแยกจากการที่ได้รับรู้ของที่อื่นให้กัน เนื่องจากทุกวันนี้ของกินของใช้ก็มีราคาสูงขึ้น แต่ค่าจ้างเราได้เท่าเดิม รายรับที่ได้รับ ไม่พอกับรายจ่ายเลยและอีกอย่างถึงจะขึ้นค่าแรงให้ก็จริงแต่คุ้มกันน้อยมาก ทำงานมาหลายปี ในทุกวันนี้ค่าแรงพนักงานใหม่ก็จะเท่ากับพวกคนเก่าแล้ว น่าจะทำให้มันยุติธรรมกว่านี้...

...ค่าจ้างขั้นต่ำก็ปรับขึ้นอยู่เรื่อย แต่ค่าจ้างของพนักงานที่เลยค่าจ้างขั้นต่ำมาแล้ว ยังไม่มีความชัดเจน คนที่ได้เกินค่าจ้างขั้นต่ำแล้วก็ได้เท่าเดิมไม่มีผล ซึ่งมันจะทำให้รู้สึกว่าการที่อายุงานนานกับคนเข้าใหม่มีค่าจ้างไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งจริง ๆ แล้วบริษัทควรมีวิธีการปรับที่เป็นธรรมกับพนักงานเก่าให้มากขึ้น แล้วก็อย่างที่น้องบอกว่าโบนัสที่ได้รับในแต่ละปีก็น้อย ไม่ค่อยมีการชี้แจงจากเจ้านาย...

...บริษัทคู่แข่งเราก็ยังจ่ายโบนัสให้เยอะกว่าบริษัทของเราเยอะ มีบางคนลาออกย้ายไปทำงานที่นั่น เพราะเมื่อเปรียบเทียบแล้วของบริษัทเราสู้ไม่ได้เลย ในความเป็นจริงไม่ว่าใครคนใดทุกคนก็อยากได้เงินมาก อยากมีเงินมาก บริษัทไหนค่าแรงดีและมีโบนัสจำนวนมากเราก็อยากจะไปทำ เพราะมันจะทำให้เราใช้ชีวิตได้อย่างสบายขึ้น มีเงินใช้มากขึ้นแล้วเราก็คงมีความสุขมากขึ้น...

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติก
ไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดน้ำดื่มและอาหารไว้ให้ได้อย่างเหมาะสมในเวลางาน	3 (0.6)	67 (13.1)	230 (44.9)	131 (25.6)	81 (15.8)	2.57	0.93	ปานกลาง
2. มีการตรวจสอบสภาพประจำปีและการรักษาพยาบาลให้ได้อย่างเหมาะสม	32 (6.3)	162 (31.6)	196 (38.3)	83 (16.2)	39 (7.6)	3.12	1.00	ปานกลาง
3. มีการให้กู้ยืมสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างเหมาะสม	28 (5.5)	126 (24.6)	202 (39.5)	85 (16.6)	71 (13.9)	2.91	1.08	ปานกลาง
4. มีการจัดสินค้ำราคาสวัสดิการให้ได้อย่างเหมาะสม	27 (5.3)	98 (19.1)	174 (34.0)	109 (21.3)	104 (20.3)	2.67	1.15	ปานกลาง
5. มีกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม เช่น การท่องเที่ยวประจำปี การแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ	1 (0.2)	36 (7.0)	151 (29.5)	157 (30.7)	167 (32.6)	2.11	0.95	น้อย
6. มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ส่งผลให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี	0 (0.0)	43 (8.4)	205 (40.0)	171 (33.4)	93 (18.2)	2.38	0.87	น้อย
รวม						2.63	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.63$, S.D.=0.72) โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีและมีคู่มือรักษาพยาบาลในองค์กรให้พนักงานอย่างเหมาะสม สูงสุด ($\bar{X}=3.12$, S.D.=1.00) รองลงมา ได้แก่ การให้กู้ยืมสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=2.91$, S.D.=1.08) ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างเหมาะสม เช่น การท่องเที่ยวประจำปี การแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ ($\bar{X}=2.11$, S.D.=0.87)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ในด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่องค์กรจัด โดยมีความคิดเห็นว่าการจัดสวัสดิการห้องพยาบาลที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมงและมีพยาบาลวิชาชีพประจำอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้พนักงานได้รับการรักษาพยาบาลได้ตลอดเวลาถึงแม้จะปฏิบัติงานได้ในช่วงกะกลางคืน ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...เวลาที่เจ็บป่วยไม่สบายก็มาที่ห้องพยาบาลเพื่อรับการรักษา ทำให้สะดวกและไม่มีอาการมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลาทำให้สะดวกถึงแม้เราจะทำงานอยู่ กะกลางคืนก็ตาม...

แต่ก็ยังมีพนักงานในบางส่วนที่มีความต้องการให้องค์กรปรับสวัสดิการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านพื้นฐานปัจจัย 4 ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต โดยมองว่าสิ่งที่องค์กรมีให้ก็เพียงพอต่อความต้องการ เพียงแต่ควรมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงด้านกิจกรรมนันทนาการที่องค์กรมี พนักงานส่วนหนึ่งจะเรียกร้องให้มีการดำเนินการหรือรูปแบบที่ดียิ่งขึ้น ดังคำบอกกล่าวของพนักงานดังนี้

...ห้องพยาบาลก็มีแต่เวลายาที่ใช้คุณภาพไม่ค่อยดีนัก ยกตัวอย่าง เช่น ยาแก้แพ้ที่มี ก็จะเป็นยาที่กินแล้วง่วงนอน ซึ่งจริง ๆ แล้วเราต้องนั่งทำงานต่อมันเลยสร้างความรู้สึก ที่ค่อนข้างทรมาน ส่วนอย่างอื่นเท่าที่บริษัทจัดให้ สำหรับตัวที่ พี่คิดว่าเพียงพอแล้วเพียงพอแล้วหลาย ๆ อย่างที่มีอยู่ก็น่าจะปรับปรุงถ้ามันชำรุดเสียหายไม่ใช่ปล่อยให้มันพังหรือเป็นไปแบบนั้นแล้วก็การจัดการท่องเที่ยวประจำปีที่เป็นการท่องเที่ยวจริง ๆ ให้รู้สึกว่าเป็นการไปพักผ่อนมากกว่า ไม่ใช่เป็นเหมือนแบบเดิมที่จัดผ่านมานั้นเหมือนไม่ใช่การพักผ่อนอย่างที่เจ้านายเคยบอกไว้...

...สวัสดิการด้านปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตยังไม่ดีพอ ในทุกวันนี้เราต้องซื้อน้ำดื่ม เราอยากได้สวัสดิการที่เป็นพื้นฐาน อาหาร น้ำดื่ม และห้องน้ำที่ดีและพอใช้เพราะปัจจุบันมีแต่ไม่เพียงพอและยังชำรุด ไม่ค่อยสะอาดและมีกลิ่นเหม็น น้ำดื่มที่มีให้เราถึงแม้จะเป็นน้ำกรองแต่ไม่สะอาด โรงอาหารก็มี ราคาอาหารก็พอประมาณไม่ได้ถูกกว่าข้างนอก ซึ่งจริง ๆ แล้วควรถูกกว่าข้างนอก อย่างบางบริษัทพนักงานจะได้กินข้าวฟรี แต่ที่นี่ไม่มีให้ ทุกวันนี้เศรษฐกิจเปลี่ยน ข้าวของก็แพงขึ้น ต้นทุนเลยไปตกกับพ่อค้า แม่ค้า ซึ่งจริง ๆ แล้วราคาก็เหมาะสม แต่ถ้าจะให้ดีกว่านี้ควรมีสวัสดิการค่าอาหารกลางวัน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงาน หรือไม่ก็ควรจะเป็นการแบ่งเบาภาระด้วยการมีสวัสดิการข้าวให้กินจะดีมากขึ้น...

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติก
ไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความเอาใจใส่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	12 (2.3)	83 (16.2)	241 (47.1)	112 (21.9)	64 (12.5)	2.74	0.95	ปานกลาง
2. หัวหน้าจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	20 (3.9)	93 (18.2)	233 (45.5)	106 (20.7)	60 (11.7)	2.81	0.99	ปานกลาง
3. หัวหน้าให้ความไว้วางใจและยอมรับในการทำงานของท่าน	13 (2.5)	115 (22.5)	307 (60.0)	61 (11.9)	16 (3.1)	3.09	0.75	ปานกลาง
4. หัวหน้าสามารถบริหารจัดการและแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างดี	21 (4.1)	116 (22.7)	255 (49.8)	82 (16.0)	38 (7.4)	3.00	0.92	ปานกลาง
5. หัวหน้าสามารถควบคุมอารมณ์และมีการแสดงออกในการทำงานอย่างเหมาะสม	16 (3.1)	97 (18.9)	221 (43.2)	131 (25.6)	47 (9.2)	2.81	0.95	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. ท่านมีความรู้สึกดี สนุกเพลิดเพลินเมื่ออยู่ กับเพื่อนร่วมงาน	43 (8.4)	158 (30.9)	240 (46.9)	53 (10.4)	18 (3.5)	3.30	0.89	ปานกลาง
7. ท่านและเพื่อน ร่วมงานช่วยเหลือ เกื้อกูลในการทำงานซึ่ง กันและกัน	52 (10.2)	156 (30.5)	245 (47.9)	48 (9.4)	11 (2.1)	3.37	0.86	ปานกลาง
8. ท่านสามารถปรึกษา ปัญหาต่าง ๆ กับเพื่อน ร่วมงานได้	32 (6.3)	149 (29.1)	238 (46.5)	75 (14.6)	18 (3.5)	3.19	0.88	ปานกลาง
รวม						3.04	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$, S.D.=0.67) โดยมีความคิดเห็นในเรื่อง การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างเพื่อนพนักงานสูงสุด ($\bar{X}=3.37$, S.D.=0.86) รองลงมาคือ มีความรู้สึกดี สนุกเพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.30$, S.D.=0.89) ส่วนความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการได้รับความเอาใจใส่ในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาในเรื่องของท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X}=2.74$, S.D.=0.95)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ในด้านเพื่อนร่วมงานที่สามารถส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่ไม่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน พนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานที่ดีมีการให้ความช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจะส่งผลให้มีความรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากขึ้นและทำให้ทำงานง่ายขึ้นในด้านการประสานงาน การติดต่องานทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงาน ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...จากความคิดเห็น คิดว่าประเด็นของเพื่อนร่วมงานสามารถแตกออกเป็น 2 ประเด็นย่อย ส่วนหนึ่ง คือ ส่วนของเพื่อนร่วมงานในการทำงาน และอีกประเด็นก็คือ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน การให้ความช่วยเหลือ การมีความจริงใจให้ต่อกัน ซึ่งในปัจจุบันหายากมากในที่ทำงาน...

...เพื่อนร่วมงานในปัจจุบันค่อนข้างจะแตกต่างจากเมื่อก่อน ดูแล้วห่างเหินไม่ค่อยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการทำงานมี KPI ยิ่งทำให้รู้สึกว่ายิ่งห่างกันไป เนื่องจากในการทำงานนั้นจะบีบบังคับให้ได้เข้า ให้ได้ยอด เมื่อไม่ได้ตามเป้าหมายบางครั้งอาจทำให้ทะเลาะและโทษกันว่าใครเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่ได้ KPI...

...อยากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฟังพาอาศัยกัน มีน้ำใจช่วยเหลือในยามที่เราทุกข์ร้อน ไม่สบายใจ พุดคุยกันรู้เรื่อง ทำให้ทำงานร่วมกันได้ดี ไม่มีปัญหาทะเลาะถกเถียง ไม่มีข้อจรรยาบรรณ คอยช่วยเหลือและเกิดการประสานงานได้ดี งานราบรื่น...

นอกจากนี้ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กรอีกประเภทหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มพนักงานจะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะมีหัวหน้างานที่มีไว้วางใจและยอมรับในการทำงาน รวมถึงมีความสามารถในการบริหารจัดการแก้ปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งหัวหน้างานยังต้องให้การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสำคัญกับความสำเร็จของลูกน้อง มีการควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในการทำงาน เช่น การใช้คำพูด การแสดงออกทางความรู้สึก สีหน้า ท่าทางที่เป็นมิตร ไม่ตรีมากกว่าการใช้อำนาจควบคุมและสั่งการอยู่ตลอดเวลา ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...เมื่อการทำงานมีปัญหาหัวหน้างานควรจะมาให้พนักงานช่วยกันแชร์ความคิดเห็นยอมรับในความคิดเห็นของพนักงานในการแก้ปัญหา และยังสามารถให้คำแนะนำและผลักดันลูกน้องไปในทางที่ดี มีความคิดที่จะพัฒนาตนเอง มีไอเดียในการทำให้ลูกน้องมีความสามารถและมีความก้าวหน้าในการทำงาน...

...สามารถช่วยให้คำปรึกษากับลูกน้อง เมื่อลูกน้องไม่สบายใจ อย่างน้อยหัวหน้าก็สนใจที่จะดูแล ไม่จำเป็นต้องเอาเงินเอาทองมาให้ แค่คำพูดบางคำของหัวหน้างานก็ทำให้เรารู้สึกดี

ได้ ไม่จำเป็นกับต้องถึงมาแก้ปัญหาให้เรา แค่ถามเรารู้สึกดีแล้ว หัวหน้างานใช้คำพูด มีงต้องทำ อย่างนี้ อย่างนั้น พูดบังคับสั่งงานเกินไป โดยใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจริง ๆ มันอยู่ที่คำพูดเขามากกว่าว่าใช้คำพูดอย่างไร หลอกให้เราทำงาน เราก็ทำให้เพียงแต่ทำให้พูดกับเราดี ๆ ซึ่งจริงแล้วคำพูดของหัวหน้ามากกว่าที่จะทำให้เราอยู่หรือทำให้เราไป ให้เราอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน แต่หัวหน้าบางคนที่ไม่ยอมรับตัวเองก็ยากที่จะรับได้ ใช้อำนาจมากกว่า ต้องอย่างนั้น อย่างนี้ โดยมันเป็นแบบนี้ทุกวัน ซึ่งมันบั่นทอนจิตใจของลูกน้องมาก และยังสร้างความกดดันภายในจิตใจของตัวลูกน้อง เคยอ่าน ข้อคิดจากการตอกตะปู ที่บอกว่าซื้อตะปูมาสามกิโล ทุกครั้งที่อารมณ์ไม่ดี โกรธ หงุดหงิดก็ให้ตอกตะปูลงไปครั้งละตัว แล้วถ้าวันไหนอารมณ์ดี ๆ ก็ให้มานั่งถอนตะปูออกทีละตัว จะเห็นว่าเอาตะปูออกก็ยังเห็นรอยร้าวที่ตอกลงไปก็ยังอยู่ คำพูดที่พูดออกมาเหมือนกัน ที่มันทำร้ายจิตใจเรา มันก็เหมือนการตอกตะปู แม้นานไปมันก็ยังอยู่ในใจเราตลอด มันจะเป็นรอยแผลเป็นที่ไม่สามารถลบออก ถึงแม้ว่าเขาจะกลับมาพูดดี ทำดีกับเรา แต่รอยแผลในใจเราที่เกิดจากคำพูดของเขามันก็ยังอยู่ บางครั้งพยายามจะไม่คิด มันก็ไม่ได้...

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรม
ถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย	8 (1.6)	72 (14.1)	275 (53.7)	108 (21.1)	49 (9.6)	2.76	0.86	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง พื้นที่ใช้สอย	4 (0.8)	48 (9.4)	206 (40.2)	153 (29.9)	101 (19.7)	2.41	0.93	น้อย
3. มีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย/อุปกรณ์ผ่อนแรงในการทำงานให้เหมาะสมและเพียงพอ	6 (1.2)	55 (10.7)	228 (44.5)	157 (30.7)	66 (12.9)	2.56	0.88	ปานกลาง
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและถูกสุขอนามัย	3 (0.6)	42 (8.2)	182 (35.5)	142 (27.7)	143 (27.9)	2.25	0.97	น้อย
5. มีบริเวณหรือสถานที่พักผ่อนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	0 (0.0)	14 (2.7)	135 (26.4)	170 (33.2)	193 (37.7)	1.94	0.86	น้อย
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลให้เกิดสุขอนามัยที่ดี	3 (0.6)	24 (4.7)	195 (38.1)	176 (34.4)	114 (22.3)	2.26	0.87	น้อย
รวม						2.37	0.73	น้อย

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.37$, S.D.=0.72) โดยมีความคิดเห็นในเรื่อง ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน สูงสุด ($\bar{X}=2.76$, S.D.=0.86) รองลงมา ได้แก่ องค์กรมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย/อุปกรณ์ผ่อนแรงในการทำงานให้เหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X}=2.56$, S.D.=0.88) และองค์กรมีบริเวณหรือสถานที่พักผ่อนไม่เพียงพอน้อยที่สุด ($\bar{X}=0.94$, S.D.=0.86)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด โดยพนักงานมีความต้องการให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและอุปกรณ์ผ่อนแรงในการทำงานที่เหมาะสมเพียงพอ รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ ดังนี้ขอคิดเห็น ดังนี้

...สภาพแวดล้อมในการทำงานก็พออยู่ได้ ไม่มีปัญหาอะไรถ้ามีการจัดวางอุปกรณ์เครื่องจักรในการทำงานให้เป็นระเบียบมากขึ้น แล้วพื้นที่ในบางจุดค่อนข้างอันตรายเพราะมีความลาดเอียงและไม่เรียบอาจทำให้สะดุดล้มได้...

...สวัสดิการทางด้านอุปกรณ์การทำงานในฝ่ายผลิตค่อนข้างคลาดเคลื่อน เช่น คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ฝ่ายผลิตมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานน้อยไม่เพียงพอกับการใช้งาน เช่น โพลีคลิฟท์ แชนลิฟท์ ทำให้การทำงานมีความยากลำบากมากขึ้น ส่งผลกับร่างกายพนักงานโดยตรง...

...ที่ทำงานคับแคบทำให้ไม่มีที่พักผ่อนในโรงงาน พื้นที่ในโรงงานค่อนข้างจะแออัด ไม่มีการวางแผนผังที่ดี ส่งผลให้มีกลิ่นรบกวนจากการผลิต แสงไม่เพียงพอ มีเสียงดังรบกวน และมีพื้นที่ในการทำงานที่ไม่เสมอกันทำให้อาจลื่นล้มได้ค่อนข้างอันตราย อีกปัญหาหนึ่งที่ลืมไม่ได้เลย คือ ปัญหอากาศร้อนซึ่งเกิดจากการทำงานของเครื่องจักรและไม่มีการระบายอากาศที่ดีพอ ทำให้ร่างกายเกิดอาการอ่อนเพลีย พอถึงช่วงหน้าร้อน ก็ร้อนมาก ถึงแม้มีการปรับปรุงอยู่ตลอด ก็ยังร้อนอยู่ดี แล้วก็โรงงานที่มีสภาพค่อนข้างเก่าและสถานที่คับแคบ ไม่มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างเวลาพัก เรื่องของกลิ่น เช่น ทินเนอร์จะมีการใช้ค่อนข้างมากทำให้กลิ่นมันแรงและยังมีกลิ่นสีที่ใช้ในการพิมพ์ถุงด้วย เรื่องกลิ่นสารเคมีที่บอกว่าเป็น แต่เมื่อตรวจระบบก็ยังผ่าน...

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุง
พลาสติกไทย จำกัด ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจใน หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	13 (2.5)	126 (24.6)	280 (54.7)	79 (15.4)	14 (2.7)	3.08	0.77	ปานกลาง
2. ท่านรับผิดชอบงานที่มี ความน่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ	27 (5.3)	121 (23.6)	281 (54.9)	66 (12.9)	17 (3.3)	3.14	0.82	ปานกลาง
3. ท่านได้ทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ	97 (18.9)	235 (45.9)	147 (28.7)	26 (5.1)	7 (1.4)	3.79	1.14	มาก
4. บริษัทมีการสนับสนุน ให้พนักงานได้เพิ่มพูน ความรู้ ทักษะความสามารถ อยู่เสมอ	8 (1.6)	78 (15.2)	259 (50.6)	123 (24.0)	44 (8.6)	2.77	0.86	ปานกลาง
5. บริษัทมีการบริหาร จัดการความก้าวหน้าของ พนักงานอย่างเป็นธรรม	2 (0.4)	53 (10.4)	247 (48.2)	140 (27.3)	70 (13.7)	2.56	0.86	ปานกลาง
รวม						2.98	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.98, S.D.=0.61$) โดยมีความคิดเห็นในเรื่อง การได้ทำงานเต็มความสามารถสูงสุด ($\bar{X}=3.79, S.D.=1.14$) รองลงมา ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ($\bar{X}=3.14, S.D.=0.82$) ส่วนความคิดเห็นในเรื่องการมีโอกาสดำเนินตำแหน่งในบริษัทน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.51, S.D.=0.96$)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด มีความคิดเห็นในด้านการมีโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยส่วนใหญ่มองว่าองค์กรยังไม่มีความเป็นธรรมในการบริหารจัดการความก้าวหน้า จึงทำให้คิดว่าตัวเองไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...ทุกวันนี้ก็เห็นว่ามีความก้าวหน้าในการทำงานบ้าง โดยมีการเลื่อนตำแหน่งขึ้นมา แต่ส่วนใหญ่ก็จะดูจากคนที่มียู่งานนาน ทำงานตรงนั้นนาน มีความชำนาญในงานนั้น...

...ก็มีความก้าวหน้าอยู่บ้าง เคยรู้มาว่ามีการดูแลงานทางด้านนี้โดยหัวหน้างานและฝ่ายบุคคล แต่อาจจะไม่มีระบบขั้นตอนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งไม่มีความชัดเจน ทำงานที่นี้มาหลายปีก็ยังเหมือนเดิมเป็นแค่พนักงาน ไม่มีการอบรมหรือสอนงานเพิ่มเติม และที่สำคัญก็ไม่ใช้คนโปรดของหัวหน้าก็ไม่มีโอกาสตรงนั้นอยู่แล้ว...

...เรื่องความก้าวหน้าเลื่อนตำแหน่งนั้น องค์กรเขา มองว่าตรงนั้น ไม่มีใครแล้วก็เลื่อนขึ้นมาแก้ขัดไปก่อน เมื่อขึ้นมาแล้วก็ทำได้ก็ทำไป องค์กรจะมีการถามความสมัครใจว่าจะเลื่อนตำแหน่ง แล้วก็ขึ้นทำงานโดยมีไม่มีการส่งไปอบรมพัฒนาความรู้ ทำได้ก็ทำไป มีแต่การสอนงานในหน้าที่ ในปัจจุบันงานที่ทำสร้างความสุขให้กับเราได้ใหม่ ได้เนื่องจากเรามีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ภาควิชาใจในงานที่ทำ สำหรับพี่ พี่รู้สึกภาควิชาใจในงานที่ทำที่รับผิดชอบ เนื่องจากลักษณะงานที่ดูแลครอบคลุมงานใหญ่ ความรับผิดชอบสูงมาก ถามว่าพี่ภูมิใจกับตรงนี้ไหม พี่ภูมิใจ แต่ถ้าถามว่าพี่มีความสุขไหม พี่ตอบได้เลยว่าไม่เลย แต่ก่อนพี่เป็นโพรแมน พอไม่มีซุปลั๊กก็ให้พี่มาเป็นซุปลั๊ก ก็เรียกมาถามว่าทำได้ไหม พี่ก็ภูมิใจที่เค้าเห็นความสามารถของเรา เขาเห็นเราทำได้จึงดึงเราขึ้นมา มีการปรับค่าตำแหน่งให้ แล้วทุกวันนี้เป็นไง เห็นว่าทำได้แก้ขัดไปก่อน แล้วถามว่าทุกวันนี้พี่มีความสุขในการทำงานไหม พี่ตอบได้เลยว่าไม่มี เมื่อก่อนพี่เป็นคนกระตือรือร้นในการทำงานมาก แต่เดี๋ยวนี้ไม่ใช่แล้ว...

...บริษัทมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานแต่ไม่ชัดเจน พูดถึงทั่วไปคนที่จบ ม.3 อยากเรียน ม.6 ม.6 อยากเรียนปริญญาตรี ปริญญาตรีก็อยากเรียนปริญญาโท ก็เหมือนกัน คนที่ทำงานรายวันก็อยากเป็นรายเดือน เป็นพนักงานออฟฟิศ อยากเป็นซุปลั๊กเปอร์โวลเซอร์ เมเนเจอร์ ทุกคนก็มองตรงนั้น คงไม่มีใครคิดว่าชีวิตนั้นจะอยากจะได้รับเงิน 200 บาทต่อวัน ตลอดไปอนาคตข้างหน้าจะเป็นอย่างไร 10 ปีข้างหน้าจะมีเงินเก็บถึง

ห้าแสนไปซื้อรถ ซื้อบ้านใหม่ ทุกวันนี้จะทำงานใช้ไปวัน ๆ ทำให้มองเห็นว่าอนาคตความก้าวหน้าเป็นเรื่องสำคัญ ส่วนเรื่องความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งนั้น บริษัทมีการให้โอกาสในการเจริญเติบโต แต่เป็นการให้โอกาสในวงแคบ ยกตัวอย่าง ลองมองคู่มือในไลน์ หลายคนก็อยากเข้ามาทำงานในออฟฟิศ เวลาที่มีตำแหน่งว่าง บริษัทไม่ค่อยประกาศภายในให้พนักงานทราบก่อน ส่วนใหญ่จะมีการรับจากภายนอกเข้ามา ไม่ค่อยให้โอกาสคนข้างใน ทั้ง ๆ ที่บางครั้งพนักงานภายในก็มีความสามารถ แต่จะเห็นว่ามีการทำบ้างแต่ไม่ค่อยชัดเจนและน้อยมาก ไม่มีการทำเป็นรูปแบบภายในให้ชัดเจน ซึ่งจริง ๆ ควรจะให้โอกาสคนข้างในก่อนในการที่จะให้โอกาสเขาก้าวขึ้นมา และในปัจจุบันนี้ การเลื่อนตำแหน่งก็มีในฝ่ายผลิตเท่านั้น ที่เห็นส่วนใหญ่จะเป็นการเลื่อนในลักษณะที่เห็นว่าทำได้ก็ให้มาทำ โดยไม่มีการสอนงาน ซึ่งมันเหมือนกับว่าถ้าคุณเลื่อนเขาขึ้นไปถือว่าคุณเลื่อนเขาไปตายนะ ถ้าเขาทำไม่ได้ ไม่มีคนสอนงาน ไม่มีรายละเอียดงานใหม่ที่จะทำซึ่งต้องไปค้นหาเอาเอง มันก็ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา ถ้าหัวหน้าสนับสนุนเราก็จะช่วยเหลือ เราดูแลเอาใจใส่เรา ในการปรับคนขึ้นมาแทนที่จะมาจากความเต็มใจหรือการคัดเลือก เป็นการชี้ตัวเพื่อให้ขึ้นมา คุณต้องทำให้ได้ และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หัวหน้าไม่สนใจ ไม่เคยติดตามดูแลทำงานหกเดือนแล้วเป็นอย่างไร ทำได้ไหม มีอะไรที่ต้องการเพิ่มบ้าง มีความสุขไหม ทำได้ไหม ในอนาคตถ้าอยู่ตรงนี้ต่อ อยากได้อะไรเพิ่มไหม แต่หัวหน้าไม่เคยสนใจ สุดท้ายแล้วพนักงานคนนั้นก็ไม้อยู่...

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรม
ฉุกละหุกไทย จำกัด ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน

(n = 512)

ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันของท่า มีความเหมาะสม	38 (7.4)	210 (41.0)	228 (44.5)	33 (6.4)	3 (0.6)	3.48	0.75	ปานกลาง
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนและ ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว หลังเวลางานได้อย่าง เพียงพอ	51 (10.0)	187 (36.5)	196 (38.3)	56 (10.9)	22 (4.3)	3.36	0.95	ปานกลาง
3. ท่านสามารถแบ่งเวลา ไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้ง เรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ได้เป็นอย่างดี	56 (10.9)	184 (35.9)	206 (40.2)	50 (9.8)	16 (3.1)	3.41	0.92	ปานกลาง
4. ท่านมีความสมดุล ระหว่างชีวิตส่วนตัวและ ชีวิตการทำงาน	57 (11.1)	154 (30.1)	238 (46.5)	51 (10.0)	12 (2.3)	3.37	0.89	ปานกลาง
รวม						3.41	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมฉุกละหุกไทย จำกัด ด้านความสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.76) โดยมีความคิดเห็นในเรื่อง จำนวนชั่วโมงการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสมสูงสุด ($\bar{X}=3.48$, S.D.=0.75) รองลงมา ได้แก่ พนักงานสามารถจัดแบ่งเวลาไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.92) ส่วนเรื่องเวลาพักผ่อนและการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวหลังเวลางานน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.95)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีความคิดเห็นด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน ในด้าน ชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป สามารถแบ่งเวลาไปทำกิจกรรม ต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานได้เป็นอย่างดี ดังข้อคิดเห็นต่อไปนี้

...เวลาพักผ่อนมีมากขึ้นแล้วแต่ยังมีโอทีใหม่ แต่ถึงมีโอทีที่ทำไม่ก็ชั่วโมง ยังมีเวลา กลับไปบ้านกินข้าวพร้อมกับครอบครัวได้ มีเวลาได้ทำธุระส่วนตัวได้...

...บางครั้งมีโอที บางครั้งไม่มีโอที แต่ก็คิดมีเวลาพักผ่อน เมื่อก่อนงานเยอะมากมีโอทีเยอะ บางวันกว่าจะกลับถึงบ้านได้นอนไม่เพียงพอ ปัจจุบันนี้ก็ดีแล้ว มีโอทีบ้างก็ดี ทำให้ได้ ค่าแรงมากขึ้น...

...ในปัจจุบันยกตัวอย่างซูเปอร์ไวเซอร์ที่ไม่มีความรู้ไม่ได้จบปริญญาตรี จะต้องมาเข้าเวร ในวันหยุด ไม่มีโอทีให้เหมาะจ่ายในราคาเดียวหมด เพราะบริษัทกำหนดไว้ว่าคืองานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบตามสัญญาจ้างที่ระบุไว้ ก็ต้องยอมรับสภาพตามนั้น ซึ่งความเป็นอยู่ ฐานะ อยู่ดีกินดีใหม่ ก็เหมือนเดิมรายได้ก็เท่าเดิม มีการร้องเรียนจากซูเปอร์ไวเซอร์เหมือนกันว่าทำไมใน วันหยุดยังต้องให้มาทำงาน และก็ได้ค่าจ้าง ซึ่งไม่เป็นธรรมกับลูกจ้าง ซึ่งส่งผลทำให้ เวลาที่มีกับครอบครัวน้อยลง แต่ในเมื่อมันเป็นหน้าที่ก็ต้องยอมรับ แต่ควรให้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ควรให้ค่าตอบแทนในวันหยุดด้วย...

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน ในภาพรวม

(n = 512)				
ด้าน	จำนวน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร	512	2.78	0.68	ปานกลาง
2. ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน	512	2.57	0.68	ปานกลาง
3. ด้านสวัสดิการ	512	2.63	0.73	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร	512	3.04	0.67	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	512	2.37	0.73	น้อย
6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	512	2.98	0.61	ปานกลาง
7. ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน	512	3.41	0.77	ปานกลาง
รวม	512	2.83	0.52	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$, S.D. =0.52) โดยมีด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานอยู่ที่ระดับ น้อย

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X}=3.41$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ($\bar{X}= 3.04$, S.D. = 0.67) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X}= 2.37$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน
บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามเพศ

(n = 512)

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D	t	Sig.
ชาย	235	2.84	0.50	0.435	0.664
หญิง	277	2.82	0.53		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มี
เพศที่แตกต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ($t=0.435$, $Sig=0.664$)

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามอายุ

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.14	0.53	2.002	0.093
ภายในกลุ่ม	507	135.71	0.26		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มี
อายุต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ($F=2.002$, $Sig=0.093$)

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.67	0.33	1.249	0.288
ภายในกลุ่ม	509	137.18	0.27		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ($F=1.249$, $Sig=0.288$)

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	5.49	1.10	5.260	0.000*
ภายในกลุ่ม	507	132.37	0.26		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=5.260$, $Sig=0.000$) โดยมีผลการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วย Tukey Method ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดย Tukey
Method

(n = 512)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D	ระดับการศึกษา				
			ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา	2.73	0.53	-				
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.91	0.50	*	-			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.91	0.50	-	-	-		
ปวส./อนุปริญญา	2.75	0.52	-	-	-	-	
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.83	0.51	*	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ($\bar{x}=2.73$, S.D =0.53) มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{x}=2.91$, S.D=0.50) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{x}=3.00$, S.D =0.45) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามประเภทพนักงาน

(n = 512)

ประเภทพนักงาน	จำนวน	\bar{x}	S.D	T	Sig.
พนักงานรายวัน	428	2.80	0.53	-2.108	0.036*
พนักงานรายเดือน	84	2.93	0.45		
รวม	512	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีประเภทการจ้างต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน ($t = -2.108$, $Sig = 0.036$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามรายได้

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.99	0.675	3.761	0.011*
ภายในกลุ่ม	508	134.86	0.265		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน ($F=3.761$, $Sig = 0.011$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วย Tukey Method ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามรายได้โดย Tukey Method

(n = 512)

รายได้	\bar{x}	S.D	รายได้			
			น้อยกว่า 6,000	6,001-12,000	12,001-18,000	18,001 ขึ้นไป
น้อยกว่า 6,000	2.84	0.56	-			
6,001-12,000	2.77	0.50	-	-		
12,001-18,000	2.73	0.68	-	-	-	
18,001 ขึ้นไป	3.13	0.43	*	-	-	-
รวม	2.83	0.519				

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	4.09	1.023	3.876	0.004*
ภายในกลุ่ม	507	133.76	0.264		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=3.876$, $Sig=0.004$) โดยมีผลการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วย Tukey Method ดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุการทำงาน โดย Tukey Method

(n = 512)

อายุการทำงาน	\bar{x}	S.D	อายุการทำงาน				
			> 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	>20 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	2.89	0.52					*
5-10 ปี	2.75	0.50				-	-
11-15 ปี	2.76	0.55			-	-	-
16-20 ปี	2.80	0.45		-	-	-	-
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	2.31	0.32	*	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ($\bar{x}=2.83$, $S.D=0.52$) มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ($\bar{x}=2.31$, $S.D=0.32$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามจำนวนผู้ต้องอุปการะ

(n = 512)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	2.96	1.483	5.595	0.004*
ภายในกลุ่ม	509	134.89	0.265		
รวม	511	137.85			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ($F=5.595$, $Sig=0.004$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วย Tukey Method ดังนี้

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จำแนกตามกลุ่มจำนวนผู้ต้องอุปการะ โดย
Tukey Method

(n = 512)

จำนวนผู้ต้องอุปการะ	\bar{x}	S.D	จำนวนผู้ต้องอุปการะ		
			ไม่มี	1-3 คน	4 คนขึ้นไป
ไม่มี	2.93	0.52	-		
1-3 คน	2.83	0.50	-	-	
4 คนขึ้นไป	2.70	0.54	*	-	-
รวม	2.83	0.51			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่ไม่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะ ($\bar{x}=2.93$, $S.D =0.52$) มีความสุขในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะมากกว่า 4 คน ($\bar{x}=2.70$, $S.D =0.540$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน

บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติก ไทย จำกัด

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดได้ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติก ไทย จำกัด ดังนี้ คือ

1. พนักงานต้องการให้บริษัทปรับระดับค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับภาวะของเศรษฐกิจในปัจจุบัน จำนวน 24 คน
2. พนักงานต้องการให้บริษัทมีการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน ในด้านอุณหภูมิของบริเวณสถานที่ปฏิบัติงานที่สูงที่เกิดจากกระบวนการผลิต และกลิ่นที่เกิดจากการพิมพ์ลายถุงพลาสติก จำนวน 21 คน
3. พนักงานต้องการให้บริษัทมีการพัฒนาทักษะการบริหาร บังคับบัญชาและภาวะผู้นำของหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเป็นผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับพนักงานมาก การแสดงออกในพฤติกรรม การกระทำหรือคำพูด จำนวน 20 คน
4. พนักงานต้องการให้บริษัทปรับปรุงในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน (โบนัส) ที่มากกว่าเดิม จำนวน 15 คน
5. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงสวัสดิการของบริษัทในบางรายการที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านน้ำดื่ม รถรับส่งและเสื้อฟอร์ม จำนวน 8 คน
6. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงเพิ่มสถานที่พักผ่อนในระหว่างเวลาพักกลางวัน จำนวน 5 คน
7. พนักงานต้องการให้บริษัทปรับปรุงในด้านความเสมอภาคกับพนักงานทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน จำนวน 4 คน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามธรรมชาติของบุคลากร ในบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์

1. ระดับความสุขในการทำงานตามธรรมชาติของบุคลากรในบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ประกอบไปด้วยพนักงาน 2 ส่วน คือ กลุ่มพนักงานรายวันและกลุ่มพนักงานรายเดือน จำนวนทั้งสิ้น 512 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่ได้พัฒนามาจากการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่เป็นตัวแทนขององค์กร จำนวน 13 คน เพื่อนำธรรมชาติที่ได้จากการสนทนา มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานในองค์กร หลังจากนั้นนำข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสถิติเปรียบเทียบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดย Tukey Method ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

1. เพศ พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.9 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.1

2. อายุ พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีสถานภาพสมรส จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.8 และสถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.4 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

5. ประเภทพนักงาน พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด เป็นประเภทพนักงานรายวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา พนักงานรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

6. รายได้ พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด รายได้ 6,001 – 12,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา รายได้น้อยกว่า 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 และรายได้มากกว่า 18,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

7. อายุการทำงาน พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 มากที่สุด รองลงมา อายุการทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอายุการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

8. จำนวนผู้ต้องอุปการะ พบว่า พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีจำนวนผู้ต้องอุปการะ 1-3 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ ไม่มีผู้ต้องอุปการะ คิดเป็นร้อยละ 23.4 และจำนวนผู้ต้องอุปการะมากกว่า 4 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

ความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ในภาพรวม ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสมรรถนะชีวิตและการทำงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสมรรถนะชีวิตและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

เมื่อแยกการพิจารณาตามนิยามศัพท์ที่ได้กำหนดไว้ในข้างต้นว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงานทั้งหมด 7 ด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 8 ข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงาน ทั้ง 8 ข้อ ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานสูงสุดในเรื่อง การให้พนักงานมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ ระบบการบริหารจัดการขององค์กรส่งผลให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการได้แสดงความคิดเห็น การได้รับการยอมรับทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน จะสามารถสร้างความสุขในการทำงานได้เป็นอย่างดีและยัง

เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับในสังคมขององค์กรอย่างเต็มภาคภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ในลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และในลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการนิยมนยกย่อง การยอมรับนับถือ ซึ่งยังไปสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของ Barnard ในด้านความตั้งใจทางสังคมและโอกาสการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง คือ การให้พนักงานได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมกับงานที่รับผิดชอบซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนายอภิชาติ ภูพานิช (2551) ที่กล่าวว่า ควรจัดให้มีพื้นที่เพื่อการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อีกทั้งองค์ประกอบทางด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กรถือเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานขององค์กร และเป็นสิ่งที่องค์กรแสดงให้พนักงานทราบถึงแนวทางในการดำเนินการต่อไปในอนาคต ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความเข้าใจการดำเนินงานหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร โดยผ่านกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรและการดำรงชีวิตในอนาคตได้เป็นอย่างดี

2. ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 4 ข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงาน ทั้ง 4 ข้อ ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานสูงสุดในเรื่อง บริษัทมีการชี้แจงให้ทราบในการปรับขึ้นค่าจ้างและการจ่ายผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องค่าจ้างที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

ในด้านการจ่ายค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่เรียกกันทั่วไปว่า โบนัสถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างความสุขในการดำรงชีวิตประจำได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก ในด้านปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานและยังสอดคล้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ Gilmer ได้ทำการศึกษาไว้ในด้านค่าจ้าง ว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนทำงานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ยังมีพนักงานบางกลุ่มในองค์กรที่มีความเข้าใจถึงความยากลำบากของการดำเนิน

ธุรกิจประเภทนี้ในปัจจุบันและไม่ได้ให้ความสำคัญกับปริมาณหรือตัวเงินมากไปกว่าเหตุผลจากการสื่อสารชี้แจงจากผู้บริหาร ซึ่งจากผลการวิจัยในแง่มุมนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) ของ Richard E. Walton ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ต้องมีมาตรฐาน เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของพนักงานในองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์กรอื่น ๆ

3. ด้านสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน จากปัจจัยด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานสูงสุดเรื่องสวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปีและการรักษาพยาบาลที่บริษัทจัดให้ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานรองลงมา ได้แก่ สวัสดิการในการกู้ยืมสหกรณ์ออมทรัพย์ของบริษัท และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด คือ เรื่องสวัสดิการกิจกรรมนันทนาการ เช่น การท่องเที่ยวประจำปี การแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ

ในด้านการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์กรตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของสุภชัย อาชีวะระงับโรค กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกก็คือขั้นพื้นฐาน และอีกส่วนคือขั้นนโยบายขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานในขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่จะอิงกับข้อบังคับที่ทางกฎหมายกำหนดให้สถานประกอบการพึงจัดหาให้พนักงาน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับนโยบายของบริษัทเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับนอกเหนือจากที่กฎหมายระบุไว้ และจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของบริษัทและความจริงจังของผู้บริหารที่ต้องการตอบแทนพนักงาน โดยแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ และจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานเกี่ยวกับสวัสดิการห้องพยาบาลในระดับสูงมากเนื่องจากมีความรู้สึกไว้ใจกับห้องพยาบาลและพยาบาลประจำการที่ให้การรักษาค่อนข้างดีเทียบเท่ากับคลินิกหรือสถานพยาบาลขนาดเล็กในละแวกนั้น อีกทั้งยังรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงานช่วงกะกลางคืนก็สามารถได้รับการรักษาพยาบาลได้ดีเทียบเท่าในช่วงเวลาดำเนินการปกติของบริษัทด้วย ส่วนกิจกรรมการจัดการท่องเที่ยวประจำปีนั้น ทางบริษัทหวังผลให้พนักงานเกิดความสามัคคี ทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยแฝงอยู่ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยวเพื่อส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่พนักงานโดยส่วนใหญ่ต้องการการท่องเที่ยวในรูปแบบที่เป็นการพักผ่อนจริง ๆ มากกว่า และอาจจะเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

และทั่วถึงทำให้พนักงานไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างที่องค์กรต้องการและคาดหวังว่าเป็นการจัดกิจกรรมที่เป็นการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนมากกว่า

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 8 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานสูงสุดในเรื่องการมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานซึ่งกันและกันได้ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานรองลงมา ได้แก่ การมีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด ในเรื่องการได้รับความเอาใจใส่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา

ในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสอดคล้องกับทฤษฎี ERG และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ Barnard ในด้านสภาพการอยู่ร่วมกันอันที่มิตรของเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศและสังคมที่เอื้ออาทร ปราศจากแรงกดดันและพนักงานรู้สึกสนุกไปกับการทำงาน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานตามทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ในด้านการต้องการความผูกพันที่มีการแสดงความเป็นมิตรและชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน แต่จากข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มพบว่าปัจจุบันนี้ความสัมพันธ์ในองค์กรระหว่างพนักงานกับพนักงานหรือระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ในบางส่วนเริ่มมีความสัมพันธ์ที่แย่งเนื่องจากระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปมีสภาพการทำงานที่บีบคั้นมากขึ้น มีการแข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายของตนเองและหน่วยงาน จนบางครั้งทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพื่อให้ได้รางวัลและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนดเพิ่มขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และรวมถึงสภาพสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมากมาย ส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ของคนในสังคมรวมถึงคนในบริษัทห่างเหินและลดระดับความสัมพันธ์ลงอย่างเห็นได้ชัดเจน

จากการวิจัยของรวมศิริ เมนะ โปธิ์ ที่กล่าวว่า พนักงานจะมีความรู้สึกถึงความสุขที่มีในการทำงานนอกเหนือจากการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีก็คือ การมีผู้บังคับบัญชาที่ดีที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนรับผิดชอบและใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ความสุขในการทำงานจะเกิดขึ้นอย่างแท้จริงซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ว่าหัวหน้างาน

ได้ให้ความสนใจใส่ดูแลพนักงานในระดับน้อยทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว อีกทั้งหัวหน้างานโดยส่วนใหญ่ยังไม่สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสมในการทำงาน ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานมีระดับน้อย โดยในการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องมีพฤติกรรมที่มุ่งคนหรือเน้นสัมพันธภาพในการทำงานมากกว่าการเน้นผลผลิต อีกทั้งยังต้องมีลักษณะการทำงานในรูปแบบการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำแบบ Grid ของ Blake and Mouton ที่ให้ความสำคัญของงานและการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่นิยมความขัดแย้ง เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีบรรยากาศการทำงานที่สนุกและมีความสุขเอื้อเพื่อซึ่งกันและกันมากกว่าการสร้าง ความขัดแย้งในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาในฝ่ายผลิตส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานรายวันที่มีผลการทำงานดี มีความรับผิดชอบสูง และได้รับโอกาสให้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นมา ซึ่งไม่ได้มีการพัฒนาหรือเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับตำแหน่ง จึงทำให้เกิดทักษะในการบังคับบัญชา ขาดทักษะในการบริหารจัดการที่ถูกวิธี มีลักษณะการบริหารตามแบบอย่างของตัวเองเป็นหลัก ทำให้เกิดปัญหาในการบังคับบัญชากับพนักงานในหน่วยงานอยู่เสมอ

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีส่วนประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 6 ข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานสูงสุดในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานรองลงมา ได้แก่ การมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย/อุปกรณ์ที่ผ่อนแรงในการทำงานอย่างเหมาะสมเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด ในเรื่องการมีบริเวณหรือสถานที่พักผ่อนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทมีบริเวณหรือสถานที่พักผ่อนค่อนข้างจำกัดและไม่เพียงพอเนื่องจากมีการใช้ประโยชน์ในด้านการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ขาดแคลนบริเวณสถานที่พักผ่อน สภาพโรงงานที่ค่อนข้างเก่าและลักษณะงานการผลิตที่ต้องใช้ความร้อน มีการใช้สีในการพิมพ์ถุงจึงทำให้ส่งผลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอุณหภูมิสูงและกลิ่นของสารเคมีอยู่ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน และจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton จะพบว่าสิ่งแวดลอมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยนั้นคือ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผล

ทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ โดยการมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะในการทำงานที่ต้องเสี่ยงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน จากเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้สภาพแวดล้อมของบริษัทที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลต่อการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานที่วิเคราะห์ห้อออกมามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และยังส่งผลต่อพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานในส่วนของการผลิต ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานรายวัน และยังรวมไปถึงพนักงานรายเดือนที่มีลักษณะงานครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้โดยตรง ดังนั้นบริษัทควรมีแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและเห็นว่าบริษัทมีการดำเนินการที่จะแก้ปัญหา ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมและลดสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานอย่างจริงจังและตลอดเวลา

6. ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 5 ข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานสูงสุดในเรื่องการได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ รองลงมา ได้แก่ การที่ได้รับผิดชอบงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน

ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มององค์การว่า ยังไม่มีการสนับสนุนให้พนักงานได้ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ แต่จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลของบริษัทพบว่า บริษัทมีการดำเนินการในเรื่องนี้อยู่บ้าง แต่ไม่มีระบบการบริหารที่ชัดเจน ไม่มีระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติที่แน่นอน ซึ่งจากแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน 10 ประการของ Gilmer ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน และทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ได้ระบุว่าความต้องการในลำดับขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีการได้รับการพัฒนา และใช้ความสามารถของตนเองแสวงหาโอกาสและเอาชนะความท้าทายใหม่ ในการทำงาน แต่เมื่อพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองระดับความต้องการนี้ จะทำให้พนักงานเกิดกระบวนการความคับข้องในการถดถอย (frustration-regression process) ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความท้อถอย

หมดกำลังใจ และยังเกิดปัญหาต่อกระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทด้วย

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานถือเป็นปัจจัยจูงใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน โดยพยายามใช้ความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เพื่อสร้างความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่อง รวมถึงได้รับผิดชอบในงานที่มีความท้าทายมากขึ้นเหมาะสมกับระดับความสามารถและมีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น ซึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นและจะส่งผลที่มีต่อความสุขในการทำงานต่อไป

ในปัจจุบัน บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ยังไม่มีการดำเนินงานของระบบความก้าวหน้าในการทำงานอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานไม่สามารถที่จะวางแผนการเจริญเติบโตของตนเองและพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน อีกทั้งยังไม่มีเตรียมความพร้อมให้โดยการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ที่ได้เลื่อนตำแหน่งหรือ โอนย้าย ไม่มีกระบวนการติดตามดูแลภายหลังการเลื่อนตำแหน่งหรือโอนย้าย ซึ่งส่งผลให้เกิดผลในทางลบกับพนักงานโดยตรง คือ ไม่ได้ได้รับการสอนงานและการดูแลจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานมีความยากลำบากในการทำงาน เกิดความเครียดและท้อถอย ส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานลดน้อยลงไป

7. ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานจากปัจจัยด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยนี้มีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาอีก 4 ข้อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานมาก ในเรื่องการมีจำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานรองลงมา ได้แก่ การมีเวลาเพื่อไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานได้เป็นอย่างดี และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด ในเรื่องการมีเวลาพักผ่อนและการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวหลังเวลาเลิกงานได้อย่างเพียงพอ

สมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญในด้านสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง ที่มนุษย์สมควรได้รับอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในสังคมตามนโยบายขององค์กรแรงงาน

ระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีคุณค่าและมีความสุข และยังคงคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) ของ Richard E. Walton ที่กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล โดยต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานจนเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงานมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมสูงสุดจากทั้งหมด 7 ด้าน เนื่องจากว่าในปัจจุบันบริษัทมีการกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาไว้ในแต่ละวันอย่างชัดเจน จึงทำให้ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมไม่มากจนเกินไป และในกรณีที่สามมีและภรรยาเป็นพนักงานทั้งคู่ก็สามารถที่จะแจ้งหัวหน้างานเพื่อดำเนินการให้ทำงานอยู่ในกะเดียวกัน เพื่อสะดวกในด้านชีวิตครอบครัวและการเดินทาง แต่ในขณะเดียวกันพนักงานในบางกลุ่ม คือ พนักงานในระดับหัวหน้างานของฝ่ายผลิตมีภาระหน้าที่ในการสับเปลี่ยนเพื่อเข้ามาดูแลตรวจตราการทำงานของพนักงานในวันหยุด โดยเป็นหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องดำเนินการ โดยไม่สามารถปฏิเสธได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานในกลุ่มนี้ทำให้มีเวลาพักผ่อนและใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวในวันหยุดไม่เพียงพอ

การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน 5 รายการ สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. เพศ พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพ พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสุขระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความสุขในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป
5. ประเภทพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่ประเภทพนักงานต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประเภทพนักงานรายวันมีระดับความสุขในการทำงานน้อยกว่าพนักงานรายเดือน
6. รายได้ พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 6,000 บาท มีระดับความสุขในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 18,001 บาท ขึ้นไป

7. อายุการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

8. จำนวนผู้ต้องอุปการะ พบว่า พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำกัด ที่มีจำนวนผู้ต้องอุปการะต่างกัน มีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ไม่มีผู้ต้องอุปการะ มีระดับความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีผู้อุปการะจำนวน 4 คนขึ้นไป

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่พบว่าระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้ อายุการทำงานและจำนวนผู้ต้องอุปการะที่ต่างกันมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ได้ศึกษามาทั้งทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของ ERG ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก โดยรายได้ถือเป็นปัจจัยจำเป็นในการทำงานและเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการสนองตอบความต้องการระดับล่างในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานคือ ด้านปัจจัย 4 ต่าง ๆ ดังนั้น พนักงานในบริษัท จึงให้ความสำคัญกับจำนวนผลตอบแทนของรายได้ ผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ ซึ่งพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่รายได้ต่ำกว่า เนื่องจากสามารถนำรายได้หรือผลตอบแทนนั้นไปปรับเปลี่ยนเป็นสิ่งของหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต สนองตอบต่อความต้องการและทันต่อกระแสความนิยมของสภาพแวดล้อมหรือบริเวณที่อยู่อาศัย

ในเรื่องระดับการศึกษาและประเภทพนักงานนั้น จากผลการวิจัยจะพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จากผลการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรม พบว่าโดยทั่วไประดับการศึกษาไม่ได้ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงาน แต่ผลการวิจัยนี้พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าส่วนใหญ่พนักงานในองค์กรที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน และระดับการศึกษاپริญญาตรีขึ้นไปจะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานเป็นพนักงานรายเดือน ประเภทการจ้างแบบพนักงานรายเดือนถือว่ามีระดับความมั่นคงในชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานรายวันที่มีการรับค่าจ้างตามจำนวนวันที่ทำงานและผลตอบแทนของค่าจ้างที่ได้รับก็มีจำนวน

น้อยกว่าผลตอบแทนของพนักงานรายเดือน จากผลการวิจัยในเรื่องปัจจัยที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของ Gilmer ได้กล่าวว่า คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยจะเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญมาก ดังนั้นในกรณีนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานรายวันในบริษัทส่วนใหญ่มีความรู้สึกกว่าตนเองไม่มีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน เนื่องจากระดับรายได้ที่ได้รับและลักษณะงานที่รับผิดชอบ จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของพนักงานรายวันจึงน้อยกว่าพนักงานรายเดือน

ในเรื่องรายได้ จากผลการวิจัยจะพบว่า พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 6,000 บาท มีระดับความสุขในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 18,001 บาทขึ้นไป จากผลการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรม พบว่ารายได้ถือเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยถ้าบริษัทจัดปัจจัยค่าจ้างให้ไม่เหมาะสม พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าบริษัท จัดปัจจัยค่าจ้างให้มีความเหมาะสมพนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานนั้นเชื่อมโยงไปถึงระดับความสุขในการทำงานด้วย ดังผลงานวิจัยของ สุณารี เอกวิธานุรักษ์ (2545) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับความรู้สึกที่เป็นความสุขจากการทำงาน เมื่อมีความคิดในทางบวกต่อการทำงาน จะมีความรับผิดชอบทุ่มเทให้กับการทำงานมาก จึงจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรควรกลับมาพิจารณาถึงการจ่ายผลตอบแทนของพนักงานรายวัน เนื่องจากในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงราคาของอุปโภคบริโภค มีการปรับราคาขึ้นมากและยังมีแนวโน้มที่จะปรับขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ทางกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมจะมีการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำขึ้นต่ำขึ้น แต่เมื่อเทียบกับราคาสินค้าและค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่สูง ทำให้ส่งผลกระทบต่อระดับแรงงานมาก ความเป็นอยู่ที่กระเป๋าคะเสียมมากขึ้น เกิดความเครียดในการดำรงชีวิต รวมทั้งผลตอบแทนของพนักงานที่มีอายุงานมาก ซึ่งมีความสามารถเชี่ยวชาญในการผลิตหรืองานที่รับผิดชอบสูง ได้รับผลตอบแทนไม่ต่างจากพนักงานใหม่ที่ไม่มีความชำนาญ บริษัทจึงควรหันมาให้ความสำคัญและนำกลับมาพิจารณาถึงแนวทางในการดำเนินการต่อไปเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและยุติธรรมกับทุกส่วน หรือในกรณีที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการในการปรับขึ้นค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทน บริษัทควรมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน ถึงสาเหตุหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติหรือนโยบายของบริษัทมากขึ้น เพื่อลดปัญหาการลาออกหรือไหลเวียนของพนักงานที่มีอายุงานนาน ๆ ไปยังคู่แข่งทางธุรกิจหรือสถานประกอบการในบริเวณใกล้เคียง

ด้านอายุการทำงาน จากผลการวิจัย จะพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จากผลการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรม ในเรื่องความพึงพอใจของ Gilmer กล่าวว่า ระยะเวลาการทำงานจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง เมื่อแรกเข้าทำงาน และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี โดยช่วงอายุงาน 20 ปีจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงที่สุด

จากผลการวิจัยนี้จะพบว่าไปสนับสนุนตามความพึงพอใจของ Gilmer ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุงานในช่วงแรกไม่เกิน 5 ปี จะมีระดับความสุขในการทำงานสูง และระดับความพึงพอใจจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงอายุงาน 20 ปี จะมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นมาอีก แต่จากผลการวิจัยพบว่าเมื่ออายุงานมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานต่ำที่สุด อาจเป็นผลเนื่องมาจากพนักงานทำงานอยู่กับบริษัทมาก่อนช้านาน ได้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซ้ำเดิม และยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากนัก จึงทำให้เกิดความชาชินและเบื่อหน่ายกับการทำงาน จนทำให้ระดับความพึงพอใจในงานลดลง ส่งผลถึงระดับความสุขในการทำงานที่น้อยลงตามไปด้วย ดังนั้นองค์กรควรมีการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมความพึงพอใจกับพนักงานในแต่ละช่วงอายุการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารจัดการพนักงานที่มีความแตกต่างกันไป

ในเรื่องจำนวนผู้ต้องอุปการะจากผลการศึกษาการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ Gilmer กล่าวว่า จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะมาก จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่า พนักงานที่ไม่มีผู้ต้องอุปการะจะมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีผู้ต้องอุปการะ 4 คนขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมที่ศึกษามา โดยมีเหตุผลมาจากปัญหาสถานะทางการเงินที่บีบคั้นจากการทำหน้าที่เป็นผู้อุปการะ จึงส่งผลให้พนักงานที่ผู้ต้องอุปการะคนในครอบครัวจำนวนหลาย ๆ คน มีความสุขในการทำงานน้อย

ซึ่งทำให้สามารถวิเคราะห์ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า กลุ่มพนักงานรายวันมีความคิดเห็นที่มีต่อระดับความสุขในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการนโยบายขององค์กรในด้านการบริหารจัดการ ด้านค่าจ้างผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานด้านสมรรถนะคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันไปตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนั้นในการบริหารจัดการกลุ่มพนักงานที่มีประเภทการจ้างงานต่างกัน ควรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในด้านการจัดสวัสดิการ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารความก้าวหน้าในสายอาชีพ และ

การจัดความสมดุลในเวลางานและเวลาส่วนตัวควรมีความแตกต่างกัน เพื่อให้ตอบสนองตรงกับความต้องการของพนักงานในแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ความเป็นไปได้ในการดำเนินการหรือนโยบายขององค์กรด้วย มิเช่นนั้นอาจเกิดความสูญเปล่าจากสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ เนื่องจากไม่สามารถไปตอบสนองหรือสร้างความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้น

แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติก ไทย จำกัด

จากการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติก ไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานจากข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ดังนี้

1. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับระดับค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จำนวน 24 คน บริษัทควรมีการจัดทำสำรวจและเปรียบเทียบกับบริษัทที่มีธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน และทำการวิเคราะห์แนวโน้มในการปรับค่าจ้างเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ เพราะค่าจ้างถือเป็นองค์ประกอบหลักที่ดึงดูดและจูงใจคนทำงานให้อยู่กับบริษัทและรวมถึงเป็นเหตุผลหลักที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานตามมาโดยควรจะมีการชี้แจงถึงแนวทางในการปรับขึ้น หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจในองค์กรและนโยบายในการปรับ และยังเป็นวิธีการรักษามูลค่าไม่ให้เกิดอัตราการลาออกที่สูงขึ้นและลดการสูญเสียมูลงบุคลากรเก่าที่มีความสามารถทางด้านเทคนิคไป

2. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานในด้านอุณหภูมิบริเวณสถานที่ปฏิบัติงานที่สูงที่เกิดจากกระบวนการผลิต และกลิ่นที่เกิดจากการพิมพ์ลายของถุงพลาสติก จำนวน 21 คน บริษัทควรมีแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างจริงจัง เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและเห็นว่าบริษัทมีการดำเนินการที่จะแก้ปัญหา ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมและลดสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน

3. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการพัฒนาทักษะการบังคับบัญชาและภาวะผู้นำของหัวหน้างาน จำนวน 20 คน เนื่องจากหัวหน้างานเป็นผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับพนักงานมาก การแสดงออกในพฤติกรรม การกระทำหรือคำพูดของหัวหน้างานจะมีอิทธิพลและส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกต่อองค์กร โน้มเอียงไปในทิศทางที่หัวหน้าชักจูง รวมถึงในกรณีที่พนักงาน

มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในหัวหน้างาน อาจเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน หรือเกิดจากการที่หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำที่ดี ขาดทักษะในการบังคับบัญชาไม่ใส่ใจดูแลและสอนงาน ขาดการแสดงความรักใคร่ชอบและโยนความคิดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานมีความผิดพลาดและเสียหาย ดังนั้นบริษัท จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาหัวหน้างานที่มีอยู่ในบริษัท ให้เป็นหัวหน้างานมืออาชีพในการบริหารจัดการคนและงาน เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุขกับพนักงานในบริษัท

4. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทน (โบนัส) ที่มากกว่าเดิม จำนวน 15 คน เนื่องจากผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบของโบนัสส่วนใหญ่มีผลมาจากผลประกอบการของบริษัทในแต่ละปี ดังนั้นทางองค์กรควรสร้างระบบการสื่อสารภายในที่ถูกต้องชัดเจนและทั่วถึง โดยในกรณีที่บริษัทไม่สามารถจ่ายโบนัสประจำปีให้แก่พนักงานได้ หรือมีอัตราการจ่ายที่ต่ำกว่าปกติ บริษัทควรสื่อสารความจำเป็นให้พนักงานทราบล่วงหน้าและเป็นระยะๆ ต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจแก่พนักงาน และส่งผลให้พนักงานเกิดความมั่นใจในสิ่งที่องค์กรกำลังดำเนินการ

5. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงสวัสดิการของบริษัทในบางรายการที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านน้ำดื่ม รถรับส่ง เสื้อฟอรัมและการจัดสวัสดิการการพักผ่อนประจำปี จำนวน 8 คน การดำเนินการปรับปรุงสวัสดิการที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นได้มาตรฐาน น่าจะเป็นแนวทางที่องค์กรจะดำเนินการได้ง่ายและเกิดค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก โดยเฉพาะสวัสดิการพื้นฐานที่เป็นปัจจัยในการดำรงชีวิตและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานในบริษัท

ส่วนในด้านของกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทเคยดำเนินการ อาจมีการปรับรูปแบบเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ โดยในบางบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการด้านสวัสดิการในช่วงปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจได้ดี มีรูปแบบการดำเนินการชัดเจนและเป็นธรรม โดยมีการสื่อสารให้พนักงานเห็นถึงความจริงใจที่องค์กรมีให้ ในการให้ความช่วยเหลือ อาจจะเป็นในรูปแบบกิจกรรมที่ไม่ต้องใช้ต้นทุนสูงแต่มีการปรับใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เช่น การฝึกอาชีพเสริมระยะสั้นเพื่อให้พนักงานและครอบครัวมีความรู้ในการนำไปสร้างรายได้เสริม การจัดสวัสดิการให้กู้ยืมเงินฉุกเฉินโดยไม่มีดอกเบี้ย หรือการจัดกิจกรรมที่สร้างความสุขที่เกิดประโยชน์กับพนักงานและทำให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การณรงค์ให้พนักงานมีวินัยในการออมเงิน การณรงค์ให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

หรือการใช้เวลาว่างในการทำงานที่มีมากขึ้นมาจัดการอบรมภายในเพื่อพัฒนาศักยภาพ เพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและครอบครัว เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและนำหลักมาปรับใช้ในการดำรงชีวิต พร้อมรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จะทำให้พนักงานลดความกังวลและความตึงเครียด ส่งผลให้มีความสุขในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งการแสดงออกถึงความจริงใจขององค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ จะทำให้พนักงานเข้าใจบริษัทมากขึ้นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีส่วนร่วมในการนำพาองค์กรรอดพ้นวิกฤต เป็นการสร้างจิตสำนึกรักองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็น การสร้างวัคซีนที่มีภูมิคุ้มกันให้พนักงานและองค์กรเตรียมรับมือกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

6. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงเพิ่มสถานที่พักผ่อนในระหว่างเวลาพักกลางวัน จำนวน 5 คน สถานที่ทำงานและสถานที่พักผ่อนในองค์กรถือเป็นสิ่งที่สร้างเสริมความพึงพอใจในการทำงาน แต่ด้วยพื้นที่อันจำกัดของบริษัท จึงทำให้ต้องมีการใช้งานพื้นที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตสูงสุด จึงทำให้ยากต่อการดำเนินการในการเพิ่มพื้นที่ ดังนั้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและการปรับปรุงสถานที่พักผ่อนในระหว่างเวลาพัก ด้วยการปรับปรุงภูมิทัศน์เดิมที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้น อาจจะเป็นด้วยการจัดกิจกรรม 5 ส การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมหรือ ISO 14000 เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการน่าจะเป็นแนวทางในการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งบริษัทและพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี

7. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงในด้านความเสมอภาคกับพนักงานทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน จำนวน 4 คน ในกระบวนการดำเนินงานภายในบริษัทย่อมต้องการการร่วมมือร่วมใจจากทุกส่วนที่จะนำพาบริษัทไปสู่เป้าหมาย ถ้าเปรียบองค์กรเป็นเครื่องจักรหนึ่งเครื่อง พนักงานทุกคนเปรียบเสมือนชิ้นส่วนประกอบของเครื่องจักร แต่ในกระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนชิ้นส่วนแต่ละชิ้นจะมีความสำคัญไม่เท่ากัน บางครั้งชิ้นหนึ่งอาจสำคัญกว่าอีกชิ้นหนึ่ง แต่ในทางปฏิบัติก็ไม่ได้หมายความว่า เมื่อไม่มีความสำคัญในขั้นตอนหนึ่งๆ แล้วจะถอดออกไปได้ เพราะถ้าถอดออกไปส่วนประกอบไม่ครบเครื่องจักรก็ไม่สามารถทำงานได้ ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกคนมีผลต่อความสำเร็จในงานเสมอๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับใครคนใดคนหนึ่ง การต้องการความเสมอภาคหรือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในสังคมถือเป็นปัจจัยหนึ่งในลำดับขั้น

ความต้องการของมาสเตอร์ในลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และในลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการยอมรับในสังคม

ดังนั้นบริษัทจึงควรสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานให้เกิดกับพนักงานในทุกระดับ เพื่อที่จะได้ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการเริ่มต้นให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานที่รับผิดชอบและการให้การยอมรับในความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นแนวทางในการให้ความสำคัญและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีซึ่งสร้างความสุขและความผูกพันทางใจให้กับพนักงานได้ดีอีกทางหนึ่ง บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีมีทัศนคติเชิงบวกต่อบริษัท ดังแนวคิดในการดูแลใจของพนักงาน (Happy Heart) ของแนวคิด Happy Workplace โดยอาจจะสร้างความผูกพันทางใจในระดับหน่วยงานก่อน แล้วเริ่มขยายไปในระดับองค์กร โดยการดำเนินการนี้ควรมีนโยบายเพื่อส่งเสริมและสร้างความผูกพันในบริษัท จะทำให้พนักงานเปลี่ยนมุมมองในตัวเองและเห็นถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและการศึกษาข้อมูลในด้านทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลจากบริบทของคนภายในบริษัท ผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวทางในการดำเนินการในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ ในบริษัท เพื่อส่งผลให้พนักงานในบริษัทมีระดับความสุขในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. บริษัทควรมีนโยบายการบริหารจัดการที่ชัดเจนและเป็นธรรม เน้นการวางระบบงานที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการในการปฏิบัติของแต่ละส่วนงาน ได้ดีขึ้น และส่งเสริมความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. สร้างระบบสื่อสารภายในบริษัทที่มีประสิทธิภาพชัดเจนและทั่วถึงในเรื่องต่าง ๆ หรือนโยบายในการบริหารจัดการที่มีผลต่อพนักงาน โดยตรง เพื่อไม่ให้ข้อมูลข่าวสารมีการบิดเบือนและส่งผลกระทบต่อทางบริษัท โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่นำเสนอ ดังนี้

2.1 การประชุมในตอนเช้าก่อนเข้างานหรือ Morning Talk ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่จะส่งผลถึงพนักงานได้ดีและไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ มีข้อควรระวัง คือ การสร้างความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้กับหัวหน้างานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ดี สร้างทักษะในการสื่อสารให้กับหัวหน้างาน โดยควรเน้นให้เป็นลักษณะการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการสร้างการมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงานอีกทางหนึ่งด้วย

2.2 การจัดเสียงตามสาย ในระหว่างเวลาพัก ก่อนเริ่มงานหรือหลังเลิกงาน เพื่อระบบการสื่อสารที่ส่งผลในภาพกว้างทั่วถึงทั้งองค์กร ชัดเจนและทั่วถึงทั้งองค์กร โดยในระยะแรกอาจเริ่มจากงานทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ในอีกหนึ่งช่องทาง

2.3 การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับหรือการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยอาจจะสอดแทรกความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากภายนอกองค์กรให้พนักงานได้ความรู้และเกิดการพัฒนาควบคู่กันไป

2.4 การตั้งกล่องรับความคิดเห็น เพื่อเป็นการระดมสมองและสร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ รวมไปถึงการรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริงจากกลุ่มพนักงานระดับล่าง เช่น การร้องทุกข์

2.5 การสนทนาจากผู้บริหาร (Top-Down Communication) เพื่อเป็นการสร้างวิธีการสื่อสารเชิงนโยบายหรือแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายและเป้าหมายของบริษัทให้เข้าถึงกลุ่มพนักงานได้มากขึ้น โดยอาจจะเป็นการประชุมแถวรวมทั้งบริษัท หรืออาจเป็นการบันทึกภาพเคลื่อนไหวของผู้บริหารและทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในช่วงระหว่างเวลาพักกลางวัน เพื่อสร้างช่องทางการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงต่อพนักงานทั้งบริษัท โดยมีความถี่ 2-3 เดือนต่อครั้ง

3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรมีการสำรวจและเปรียบเทียบค่าจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆที่ให้กับพนักงานกับบริษัทที่มีธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน และทำการวิเคราะห์แนวโน้มในการปรับค่าจ้างของบริษัท โดยมีการเปรียบเทียบผลที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ในด้านค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นกับผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ รวมถึงในกรณีที่ไม่มีการปรับค่าจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนให้เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือที่กลุ่มบริษัทที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงว่าจะส่งผลกระทบต่อหรือผลเสียที่เกิดขึ้นกับบริษัททางด้านใดบ้าง ถ้ามีการวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อมูลตัวเลขมูลค่าความสูญเสียได้จะทำให้เกิดความชัดเจนในการพิจารณาของผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนขององค์กรที่เกิดขึ้นควรสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น ถ้าพนักงานได้รับค่าจ้างไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพจะส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงาน ทำให้มีอัตราการลาออกที่สูงขึ้น ส่งผลกระทบต่องานได้ แต่ในกรณีที่บริษัทประสบกับภาวะทางการเงินก็ควรจะมีการชี้แจงให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับในข้อจำกัดขององค์กร และองค์กรควรมีนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับพนักงานดังรายละเอียดในด้านการจัดสวัสดิการในแนวทางการสร้างความสุขที่ได้จากพนักงานดังที่กล่าวมาแล้วในรายละเอียดข้างต้น

4. บริษัทควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำ และพัฒนาทักษะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน โดยเฉพาะหัวหน้างานควรมีความสามารถในการบริหารจัดการคนและงานได้เป็นอย่างดี เช่น มีความสามารถในการวางแผนงาน การมอบหมายและติดตามงาน การแก้ปัญหาและตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการคน เช่น การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนา ซึ่งรวมถึงการลดความเข้มงวดในการติดตามควบคุมการปฏิบัติงาน การปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกลดความกังวลและผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน ผิดพลาด และหันมาพิจารณาถึงสาเหตุและเหตุผลของการเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำเดิม อาจจะทำให้ทั้งสองฝ่ายทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลดีต่อสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในงานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ในกรณีของการติดตั้งกล้องวงจรปิดของบริษัท ที่ส่งผลต่อความรู้สึกบีบคั้นต่อการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน จนกลายเป็นความเครียดในการทำงาน มีความสุขลดน้อยลง โดยความเป็นจริงแล้วบริษัทใช้กล้องวงจรปิดให้เกิดประโยชน์ทางด้านการรักษาความปลอดภัยขององค์กร ดังนั้นทางองค์กรจึงควรสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริง เพื่อลดการต่อต้านของกลุ่มพนักงาน

5. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร บริษัทควรมีแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันเพื่อลดความขัดแย้งและเกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้นของพนักงานต่างหน่วยงาน ในประเด็นที่เกิดความขัดแย้งในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ KPI ควรส่งเสริมแนวทางในการจัดทำกิจกรรม QCC หรือ Small Group Activity ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกิดปัญหาร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบงานที่ต่อเนื่องกัน และหาสาเหตุในการแก้ปัญหาที่พบในปัจจุบันและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำเดิม

ในปัจจุบันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน พนักงานรู้สึกเสมือนว่าถูกปล่อยให้แก้ปัญหาตามลำพัง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกโดดเดี่ยวในการต้องแก้ปัญหาในการทำงานเพียงลำพัง ดังนั้นหากต้องการลดความรู้สึกโดดเดี่ยวทางสังคม โดยเฉพาะในส่วนของสภาพการทำงาน ก็ควรปรับลักษณะการทำงานของพนักงานให้มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากขึ้น โดยงาน

ทรัพยากรมนุษย์ควรนำพนักงานในแต่ละหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ต่างๆ ภายในบริษัท โดยให้เข้ามาเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการในจัดงานเพื่อให้รู้จักคุ้นเคยกันเกิดการทำงานร่วมกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยมากขึ้น

6. การจัดสวัสดิการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละกลุ่ม โดยบริษัทไม่ควรเน้นการจัดเป็นภาพรวมทั้งองค์กรที่เหมือนกัน เนื่องจากกลุ่มพนักงานมีความแตกต่างกันค่อนข้างหลากหลายในหลายด้าน บริษัทน่าจะมีการจัดการในสวัสดิการในรูปแบบที่หลากหลาย เน้นความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละกลุ่ม โดยอาจจะจัดเป็นรายการสวัสดิการให้พนักงานเป็นผู้เลือกสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อการตอบสนองความพึงพอใจในแต่ละบุคคลได้ในระดับหนึ่งแต่ต้องอยู่บนพื้นฐานการให้ในมูลค่าที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน และบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่ไม่เกินความสามารถของผู้รับผิดชอบงาน

7. การจัดกิจกรรมและ โครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างเสริมและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและเป็นกิจกรรมเสริมที่มีประโยชน์ในหลายทาง คือ การสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และการสร้างการยอมรับให้เกิดกับพนักงานที่มีความสามารถถึงแม้จะเป็นพนักงานในระดับพนักงานรายวัน โดยเน้นกิจกรรมง่าย ๆ แต่ส่งผลประโยชน์ในทางอ้อมมากมาย เช่น

7.1 กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) หรือการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Kizen) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาตนเองและการทำงานของพนักงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการปลูกฝังให้พนักงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ใช้เวลาว่างจากการทำงานให้เกิดประโยชน์ เช่น โครงการลดต้นทุนในการทำงาน นอกจากจะได้ประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่ายในกระบวนการ ยังสามารถพัฒนากระบวนการผลิตหรือกระบวนการทำงานได้เป็นอย่างดี

7.2 กิจกรรมริโซเคิล เป็นการเพิ่มมุมมองให้พนักงานช่วยดูแลรักษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้วยการบริหารจัดการของเสียหรือขยะที่เกิดจากชีวิตประจำวัน ให้กลับมามีคุณค่าและลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการขยะต่าง ๆ ของบริษัทได้ด้วย อาจจะเริ่มจากการคัดแยกขยะตามกระบวนการเสางของ 5ส ที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่และเปลี่ยนขยะในองค์กรให้เป็น

ทรัพยากรที่มีค่าและกลับคืนกลับมาเป็นต้นทุนได้ โดยสามารถนำเงินที่ได้จากการคัดแยกขยะกลับมาจัดสวัสดิการหรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

8. บริษัทควรมีการจัดทำนโยบายในการบริหารงานบุคคลในด้านการจัดการ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานในแต่ละสายงาน โดยให้มีกระบวนการในการดำเนินการให้ชัดเจน ลดความเชื่อเดิม ๆ ของพนักงานที่มองว่าความใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา เส้นสายและการยอมทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทมีความคับข้องใจต่อลักษณะของการเลือกปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและระบบความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของบริษัท ดังนั้นบริษัทควรมีการดำเนินการให้เป็นระบบที่ชัดเจนและเมื่อมีการนำมาใช้ก็ควรชี้แจงสื่อสารให้คนภายในองค์กรทราบเพื่อการแก้ไขสภาพการณ์ดังกล่าวเนื่องจากพนักงานอาจเกิดความรู้สึกท้อแท้ในการทำงานได้ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

9. การปรับสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ภายในบริษัท เนื่องจากพื้นที่จำกัดไม่สามารถจัดบริเวณพักผ่อนหรือสถานที่พักให้พนักงานได้มากนัก จึงควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นชี้แจงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานที่ หรือวิธีดำเนินการที่บริษัทควรจะทำเพื่อนำเสนอผู้บริหาร และยังเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในข้อจำกัดของบริษัทที่มีอยู่ โดยในส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอาจมาจากโครงการที่กล่าวไว้ในข้างต้น

10. งานทรัพยากรมนุษย์ควรจัดทำแบบสำรวจหรือแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินโครงการหรือการนำเสนอผู้บริหารในการจัดทำนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อไป เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน การเก็บข้อมูลจากพนักงานลาออก (Exit Interview) การสำรวจข้อมูลค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนขององค์กรอื่นในบริเวณใกล้เคียงและธุรกิจเดียวกันโดยลักษณะข้อมูลที่เก็บควรเป็นเชิงลึกเพื่อการนำมาปรับใช้มากกว่าการสำรวจเพียงให้รู้และไม่มี การดำเนินการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการอธิบายระดับความสุขในการทำงานให้ได้มากขึ้น เช่น กลุ่มงาน (งานผลิต งานสนับสนุน งานการตลาดและขาย เป็นต้น) ระดับหนี้สิน ระดับตำแหน่งงาน (พนักงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร)

2. ควรศึกษาในองค์กรอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบ โดยอาจจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรเอกชน องค์กรรัฐวิสาหกิจ หรือกลุ่มธุรกิจ เช่น กลุ่มธุรกิจยานยนต์ กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจโรงแรม

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) หรืออิทธิพล/ตัวแปรต่าง ๆ ในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2548. **ไม้บรรทัดวัดความสุข: ความสุขที่แท้จริง** (Online).

<http://www.dmh.moph.go.th/news/view.asp?id=980>, 5 สิงหาคม 2553.

กอบัว ทศนภักดี. 2550. **องค์การสุขภาพดี**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์
ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ. 2550. **งานคือความดีที่หล่อเลี้ยงชีวิต**. นนทบุรี: สำนักวิจัย
สังคมและสุขภาพ.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2548. **มนุษย์เงินเดือนมีอาชีพ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทัศนีย์ ศรีสุวรรณ. 2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาด
บริษัท หลักทรัพย์ อนาคต จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. 2543. **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.

ธงชัย สมบูรณ์. 2549. **จากองค์กรแห่งการเรียนรู้...สู่องค์กรเปี่ยมสุข**. กรุงเทพมหานคร:
ธรรมสาร

ธานี มงคลชนานนท์. 2536. **เทคนิคการสร้างแรงจูงใจใน 1 สัปดาห์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น

นวลจันทร์ จิรธรรมสุนทร. 2550. **ระดับความสุขของประชาชนกรณีศึกษา เขตพื้นที่องค์กร
บริหารส่วนตำบลบางเหียง อำเภอบึงปิด จังหวัดพังงา**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิตยาพร สาทร. 2546. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: โรงไฟฟ้าแม่เมาะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เจริญผล

ประคอง วรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ค่านสุชาการพิมพ์.

ผจญ เฉลิมสาร. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงาน. โปรดักท์ ทวิตี เวิลด์. มกราคม-เมษายน 2540

แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน. 2552. มาตรฐานองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.

แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน. 2552. ร้อยความคิดสร้างสุขในองค์กร. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.

พุทธทาสภิกขุ. 2542. ความสุขสามระดับ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.

พิสมัย วัฒนารสกุล. 2550. ปัจจัยพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานองค์กรรัฐบาลและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พระธรรมปฎก (ป.อ. ปยุตโต). 2547. งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์.

พิทยา จารุพูนผลและคณะ. 2551. การศึกษาและพัฒนาแบบจำลองประเมินสถานการณ์ครอบครัวไทย. (Online). <http://www.thaifamily.in.th/index.php?module=page&page=detail&id=34>, 5 มิถุนายน 2553.

- ขงยุทธ ขจรธรรม และ อภิสิทธิ์ ชำรงวารการ. 2543. **กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย**. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ยูดา รักไทย และ สุภาวดี วิทยะประพันธ์. 2545. **คัมภีร์การพัฒนาภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ BE Bright Books. แปลจาก John van Maurik. **Writers on Leadership**. 2001. United Kingdom. Tuttle-Mori Agency Co., Ltd.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. 2550. **เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขกรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รักดี โชติจินดา และ เจริญเกียรติ ชนสุขถาวร. 2550. **ความสุข หลากหลายข้อค้นพบของศาสตร์ใหม่แห่งความสุข**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา. แปลจาก Richard Layard. **Lessons from a new science happiness**. 2007. USA. Intercontinental literary agency, of Centric house .
- รังสรรค์ ภิรมย์. 2552. **การวัดระดับความสุขของประชากรในอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์. 2551. **การสัมมนาวิชาการ เรื่อง ผู้การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน กลุ่มที่ 3 ทูมมนุษย์ งานที่มีคุณค่า (Decent Work)**. กรุงเทพมหานคร. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย มูลนิธิชัยพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

วริษฐา ปิ่นวัฒนะ. 2550. ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารเหลวและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์การ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงาน. โปรดักทวิตี เวิลด์. กรกฎาคม - สิงหาคม 2540.

ศศิโส ชันดีวรพงษ์. 2551. คู่มือพัฒนาทักษะชีวิตที่สำคัญที่สุด ความสุข. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา. แปลจาก Matthieu Ricard. **Happiness a guide to developing life's most important skill.** 2006. USA. Little, Brown and Company.

สมศรี ศิริขันธ์ชัย. 2548. การสร้างตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตจากมุมมองของประชาชนในหมู่บ้าน จัดสรร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา. มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545. ความอยู่ดีมีสุขของคนไทย 5 ปีหลังวิกฤตเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2548. “ผลการสัมมนาแผนฯ 10 สี่ภาคประชาชนล้วนเห็นด้วย 3 ทუნเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ”. วารสารข่าวการพัฒนา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549. “ความสุข”: เป้าหมายหลักของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2544. คู่มือการจัดทำตัวชี้วัดตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐของ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2544). (Online)
http://www.servicelink.moj.go.th/Manual/Doc/DocNo3/DocNo3_2.doc, 25 สิงหาคม
2552.

สุนารี เอกวิทยานุรักษ์. 2545. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพ
รัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุริชัย หวันแก้ว และ วิชยา โกมินทร์. 2551. การศึกษาตัวชี้วัดความสุขตามบริบทไทยของเด็ก
เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร. สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิชาติ กู่พานิช. 2551. การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัย อันพิมพ์. 2549. การทำงานอย่างมีความสุข. (Online).
<http://gotoknow.org/blog/uthaiunphim/44828>, 20 สิงหาคม 2552.

Cathy G. , D. B. and C. Hemningway. 2006. **How the New Science of Happiness Can
Change Your Company for the Better**. Financial Times/Prentice Hall. USA.

Dianna, P. 2005. **365 Ways To Motivate And Reward Your Employees Every Day With
Little or No Money**. Atlantic Publishing Group. USA.

Diego, R. 2005. **Happiness and the art of Innovation.** (Online).

http://www.businessweek.com/innovate/content/mar2006/id20060306_579621.htm,
29 July 2010.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality.** New York. Harper and Raw, Inc.

McClelland, D. C. 1987. **Human Motivation.** New York. The Press Syndicate of the
University of Cambridge.

Sanjeev, K. S. 2008. **Human resource development : HRD IE Interfade Apporch.** Alantic
publishers & distributors (P) Ltd. India.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทัศนคติของบุคลากรในบริษัท
อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากความคิดเห็นของบุคลากรบริษัทฯ การตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านและหน้าที่การงาน ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางปิยวรรณ มาศผล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ตั้งแต่ 20 ปี ลงมา

ช่วงอายุ 21-30 ปี

ช่วงอายุ 31-40 ปี

ช่วงอายุ 41-50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมต้น

มัธยมปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรีขึ้นไป

อื่น ๆ

5. ประเภทพนักงาน

พนักงานรายวัน

พนักงานรายเดือน

6. รายได้.....บาท/เดือน

7. อายุงานในบริษัท.....ปี

8. จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะดูแล.....คน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร						
1	บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการคนที่ชัดเจนและเป็นธรรม					
2	บริษัทมีการดูแลพนักงานเป็นอย่างดีและทั่วถึง					
3	บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน					
4	บริษัทเปิดโอกาสและยอมรับในความคิดเห็นของพนักงาน					
5	บริษัทให้ท่านมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
6	บริษัทมีระบบงานที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ					
7	ระบบงานของบริษัทส่งผลให้การดำเนินงานมีความราบรื่น					
8	ระบบการสื่อสารในบริษัทมีความชัดเจนและทั่วถึง					
9	ระบบการบริหารจัดการขององค์กรส่งผลให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน					
ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์						
10	ค่าจ้างที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ					
11	ค่าจ้างที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต					
12	การปรับขึ้นค่าจ้างประจำปีมีความเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
13	การปรับขึ้นค่าจ้างประจำปีสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจเดียวกัน					
14	บริษัทมีการชี้แจงให้ท่านทราบในการปรับขึ้นค่าจ้างและการจ่ายผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสวัสดิการ						
15	มีการจัดน้ำดื่มและอาหารไว้ให้เหมาะสมในเวลาทำงาน					
16	มีการตรวจสุขภาพประจำปีและการรักษาพยาบาลให้เหมาะสม					
17	มีการให้กู้ยืมสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างเหมาะสม					
18	มีการจัดสินค้าราคาสวัสดิการให้เหมาะสม					
19	มีกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม เช่น การท่องเที่ยวประจำปี การแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ					
20	มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ส่งผลให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี					
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กร						
21	ท่านได้รับความเอาใจใส่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
22	หัวหน้าจูงใจและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
23	หัวหน้าให้ความไว้วางใจและยอมรับในการทำงานของท่าน					
24	หัวหน้าสามารถบริหารจัดการและแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างดี					
25	หัวหน้าสามารถควบคุมอารมณ์และมีการแสดงออกในการทำงานอย่างเหมาะสม					
26	ท่านมีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน					
27	ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงานซึ่งกันและกัน					
28	ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
29	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย					
30	สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง พื้นที่ใช้สอย					
31	มีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย/อุปกรณ์ผ่อนแรงในการทำงานให้เหมาะสมและเพียงพอ					
32	ห้องน้ำมีความสะอาดและถูกสุขอนามัย					
33	มีบริเวณหรือสถานที่พักผ่อนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
34	สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลให้เกิดสุขอนามัยที่ดี					
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน						
35	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
36	ท่านรับผิดชอบงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
37	ท่านได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
38	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี					
39	บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถอยู่เสมอ					
40	บริษัทมีการบริหารจัดการความก้าวหน้าของพนักงานอย่างเป็นธรรม					
ด้านสมดุลคุณภาพชีวิตและการทำงาน						
41	จำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันของท่านมีความเหมาะสม					
42	ท่านมีเวลาพักผ่อนและใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวหลังเวลางานได้อย่างเพียงพอ					
43	ท่านสามารถแบ่งเวลาไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานได้เป็นอย่างดี					
44	ท่านมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน					



ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านนโยบายการ
บริหารจัดการขององค์กร

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B1	21.9000	36.369	.779	.908
B2	22.0000	34.759	.759	.907
B3	22.0333	34.033	.760	.907
B4	21.6333	33.620	.745	.908
B5	21.8667	34.120	.715	.910
B6	21.8667	35.637	.731	.909
B7	21.8000	38.786	.525	.921
B8	21.7667	33.013	.814	.903
B9	21.9333	35.513	.630	.916

Alpha = .919

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านค่าจ้างและ
ผลประโยชน์ตอบแทน

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B10	10.3333	7.678	.729	.798
B11	10.4000	8.524	.636	.825
B12	9.9667	7.413	.790	.781
B13	10.0333	7.482	.710	.802
B14	9.8000	7.959	.479	.874

Alpha = .848

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสวัสดิการ

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B15	13.2333	11.909	.569	.771
B16	12.0667	13.857	.464	.792
B17	12.4333	13.654	.433	.799
B18	13.7667	10.409	.716	.732
B19	13.7667	12.806	.584	.768
B20	13.1000	12.645	.613	.762

Alpha = .803

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์
ทางสังคมภายในองค์กร

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B21	21.80000	23.131	.812	.879
B22	21.7667	23.495	.838	.875
B23	21.23333	26.392	.688	.890
B24	21.56667	25.220	.712	.888
B25	21.70000	25.528	.659	.893
B26	21.23333	26.461	.767	.885
B27	21.13333	28.395	.576	.900
B28	21.30000	28.562	.508	.904

Alpha = .902

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B29	11.2667	15.720	.711	.894
B30	11.8000	14.234	.864	.869
B31	11.3333	17.954	.652	.902
B32	11.8000	16.579	.722	.892
B33	12.2667	16.064	.693	.896
B34	12.0333	14.999	.824	.876

Alpha = .906

ตารางผนวกที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านโอกาสและ
ความก้าวหน้าในการทำงาน

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B35	17.0667	9.513	.798	.838
B36	17.1667	9.661	.704	.847
B37	17.0000	8.897	.669	.855
B38	17.5333	9.085	.771	.834
B39	17.1667	9.868	.599	.864
B40	17.5667	10.185	.573	.868

Alpha = .873

ตารางผนวกที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด ด้านสมดุลชีวิต
และการทำงาน

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B41	10.7000	6.700	.763	.962
B42	10.8000	5.338	.912	.915
B43	10.9333	5.168	.891	.924
B44	10.9667	5.344	.944	.905

Alpha = .946

ตารางผนวกที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B1	123.86667	325.499	.716	.910
B2	123.96667	326.378	.540	.912
B3	124.00000	322.276	.613	.911
B4	123.60000	325.972	.476	.912
B5	123.83333	323.178	.561	.911
B6	123.83333	325.868	.600	.911
B7	123.73333	328.116	.649	.911
B8	123.90000	323.444	.551	.911
B9	123.73333	324.369	.560	.911
B10	124.26667	329.789	.492	.912
B11	124.26667	332.506	.467	.913
B12	123.90000	326.852	.585	.911
B13	123.96667	324.585	.622	.911
B14	123.73333	324.754	.534	.912
B15	124.26667	318.340	.667	.910
B16	123.10000	332.024	.426	.913
B17	123.46667	330.326	.425	.913
B18	124.10000	323.610	.474	.912
B19	124.80000	326.579	.556	.912
B20	124.13333	324.809	.612	.911
B21	123.83333	310.626	.832	.907
B22	123.80000	316.166	.737	.909
B23	123.26667	322.271	.711	.910
B24	123.60000	320.179	.678	.910
B25	123.73333	321.513	.625	.910

ตารางผนวกที่ 8 (ต่อ)

N0	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
B26	123.26667	330.409	.498	.912
B27	123.16667	336.764	.306	.914
B28	123.33333	339.609	.183	.915
B29	123.73333	319.789	.674	.910
B30	124.26667	319.375	.640	.910
B31	123.80000	330.303	.552	.912
B32	124.26667	321.099	.750	.909
B33	124.73333	322.133	.631	.910
B34	124.50000	318.672	.710	.909
B35	122.93333	344.616	.011	.917
B36	123.03333	346.033	-.042	.917
B37	122.86667	341.913	.079	.917
B38	122.40000	346.110	-.044	.917
B39	123.03333	349.620	-.165	.918
B40	123.43333	349.357	-.164	.918
B41	122.80000	349.131	-.164	.918
B42	122.90000	351.955	-.220	.920
B43	123.03333	359.482	-.420	.922
B44	123.06667	358.133	-.413	.921

Alpha = .915

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางปิยวรรณ มาศผล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันพฤหัสบดีที่ 22 เดือนมกราคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2541 การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2541 เจ้าหน้าที่บุคคลและธุรการ บริษัท สหสยามพิมพ์รีด จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ.2545 เจ้าหน้าที่สรรหาบุคลากรและ ฝึกอบรมพัฒนา บริษัท สยามโคลทติ้งซัพพลายเออร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ.2547 หัวหน้าแผนกฝึกอบรม บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2548 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัท พีแอนด์เอฟ อโกร อินดัสทรี จำกัด จังหวัดนครปฐม