

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายยุติธรรมภาค 4 ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุข
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศาลยุติธรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับความสุขไว้ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความสุข

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้นิยามคำว่า ความสุข หรือ สุข คือ ความสบายกาย สบายใจ เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง มีหลายระดับ ตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อย หรือความพอใจ จนถึงความเพลิดเพลิน หรือเต็มไปด้วยความสนุก มีการใช้แนวความคิดทางปรัชญา ศาสนา และจิตวิทยา ชีววิทยา อธิบายความหมายของความสุขรวมถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความสุข

อภิสิทธิ์ ช่างวรารังกูร (2542, น. 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุข กับสุขภาพจิตที่ดีนั้น มีความหมายคล้ายคลึงกัน ความสุขประกอบด้วย ภาวะจิตใจและร่างกายที่สมบูรณ์ โดยมีสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยสำคัญ ความสุขคนเราแบ่งออกเป็น 8 เรื่องใหญ่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ดังนี้

1. ความสุขจากการมีหลักประกันของชีวิต มีทรัพย์สินเงินทอง มีอาชีพ ไม่มีหนี้สิน
2. ความสุขจากการมีสุขภาพกายที่ดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ
3. ความสุขจากการมีครอบครัวอบอุ่น
4. ความสุขจากการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนในสังคม หรือคนรอบข้าง

5. ความสุขจากการมีความภาคภูมิใจ ในตนเอง และบุตรหลาน
6. ความมีอิสระภาพ คือมีอิสระในความคิด การพูด และการกระทำในทางสร้างสรรค์ โดยไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น
7. ความสุขจากการบรรลุธรรม หมายถึง การมีปัญญาที่จะรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในตนเอง และสิ่งแวดล้อม
8. มีสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งบ้านเรือน ชุมชน ธรรมชาติรอบตัวไม่มีมลภาวะ
กรมสุขภาพจิต (2549) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหลายอย่าง ทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายในของตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อความสุขของตัวบุคคลนั้น มีปัจจัยมากกว่าเรื่องเงิน และเสรีภาพ โดยความจริง 12 ข้อ ของความสุขนั้น มีดังนี้
 1. ความสุขที่เป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสอบถาม การวัดกระแสคลื่นไฟฟ้าในสมอง เป็นต้น นอกจากนั้น ความสุข คือสิ่งที่ผูกพันโดยตรงกับความทุกข์ เมื่อความสุขมากขึ้น ความทุกข์ลดลง
 2. การแสวงหาความสุข เป็นธรรมชาติของคน โดยคนจะหาวิธีสร้างความสุข โดยการเปรียบเทียบต้นทุน และผลที่จะได้รับจากวิธีต่าง ๆ
 3. สังคมที่ดีที่สุดคือ สังคมที่มีความสุขมากที่สุด ดังนั้น นโยบายสาธารณะ ควรจะมีเป้าหมาย เพื่อสร้างความสุข และลดความทุกข์ ให้มากที่สุด
 4. สังคมจะมีความสุข หากในสังคมมีเป้าหมายร่วมกัน เนื่องจากความสุขของคน ขึ้นกับพฤติกรรมของผู้อื่น ถ้าทุกคนยอมรับเป้าหมายของความสุขในสังคม จึงจะสามารถร่วมกัน จัดระบบของสังคมให้เกิดประโยชน์สาธารณะ (Common Good) ขึ้นได้
 5. การมีเพื่อน มีครอบครัว มีงานทำ เป็นความสุขที่นอกเหนือจากเรื่องเงิน ดังนั้น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ใช่เป็นเพียงกระบวนการสู่เป้าหมาย แต่เป็นสิ่งที่สร้างความสุขให้คนด้วย
 6. ความสุขทางสังคม โดยเปรียบเทียบระหว่างสังคมต่าง ๆ สามารถวัดได้โดย เครื่องชี้วัด 6 ตัว ได้แก่
 - 6.1 สัดส่วนประชากรที่เห็นว่าสามารถไว้วางใจคนอื่นในสังคมได้
 - 6.2 สัดส่วนประชากรที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม / องค์กรต่าง ๆ ที่รวมตัวกัน
 - 6.3 อัตราการหย่าร้าง
 - 6.4 อัตราการว่างงาน
 - 6.5 คุณภาพของรัฐบาล

6.6 ความเชื่อถือในศาสนา นโยบายที่สามารถส่งเสริมความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในสังคม จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก นโยบายดังกล่าว ได้แก่ การให้การศึกษาด้านจริยธรรม การสร้างครอบครัว ชุมชน และที่ทำงานที่อบอุ่นมั่นคง

7. คน มีความทุกข์กับสิ่งที่สูญเสียไปง่ายกว่าการดีใจกับสิ่งที่ได้มาใหม่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ต้องคำนึง เพราะคนมีความยึดติดกับสถานภาพปัจจุบัน นอกจากนั้น คน ชอบสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย ดังนั้น การเคลื่อนย้ายแรงงานและถิ่นฐาน อาจทำให้ประสิทธิภาพของประเทศมากขึ้น แต่คนมีความสุขน้อยลง เพราะข้อเท็จจริงชี้ว่า ความปลอดภัยในสังคม และสุขภาพจิตจะด้อยลงในสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง

8. คน ใส่ใจกับสถานะทางสังคมอย่างยิ่ง คนมีธรรมชาติที่ต้องการจะดีกว่าคนอื่น นี่คือสาเหตุสำคัญที่ทำให้สังคมไม่ได้มีความสุขเพิ่มขึ้น ถึงแม้จะมีความก้าวหน้าในการพัฒนาไปมาก เมื่อมีคนรู้สึกดีขึ้น จะมีคนอื่นที่รู้สึกแย่ลง โดยเปรียบเทียบการที่คนทำงานเพิ่มขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น ก็ทำให้คนอื่นมีความทุกข์มากขึ้น นโยบายสำคัญที่จะช่วยลดปัญหานี้มี 2 เรื่อง คือ 1) ภาษี จะช่วยบรรเทาการแข่งขันอย่างไม่หยุดหย่อน (Rat Race) ได้ และอาจเป็นสิ่งที่ดีที่คนจะลดการทำงานลงบ้าง ถ้าสังคมโดยรวมจะมีความสุขมากขึ้น 2) การศึกษา จำเป็นต้องสอนเยาวชนให้มีค่านิยมที่ถูกต้องในเรื่องของสถานะทางสังคม และปลูกฝังให้มีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

9. คน มีการปรับตัวกับสิ่งใหม่อยู่เสมอ เมื่อได้สิ่งที่ดีขึ้นแล้วระยะหนึ่งก็จะรู้สึกเคยชิน ดังนั้น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจึงไม่ทำให้คนรู้สึกมีความสุขยาวนาน รายได้ในปีต่อไปจะต้องเพิ่มขึ้นมากกว่าที่เคยได้รับ คนจึงจะรู้สึกมีความสุข คนจึงเสพติดการหาเงิน เช่นเดียวกับเสพติดบุหรี่ ภาษี เป็นเครื่องมือที่สามารถลดพฤติกรรมทำงานหนักจนเกินไป ที่เป็นผลเสียระยะยาวต่อความสุขของบุคคลลงได้

10. คน ยิ่งรวย ยิ่งมีความสุขกับเงินน้อยลง เงินจำนวนเท่ากันจะสร้างความสุขให้กับคนจนได้มากกว่าคนรวย ดังนั้น นโยบายลดช่องว่างของรายได้ระหว่างชนชั้นในสังคม และระหว่างประเทศร่ำรวยกับประเทศยากจน จะช่วยเพิ่มความสุขของสังคมโดยรวม

11. ความสุข ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของบุคคลมากกว่าปัจจัยภายนอก ระบบการศึกษา ควรมุ่งเพิ่มปัจจัยบวกภายในตัวคน และการฝึกจิต เช่น การนั่งสมาธิ เป็นต้น จะช่วยให้คุณสามารถต่อต้านความทุกข์ และเพิ่มความสุขได้

12. นโยบายสาธารณะ มีผลต่อการลดความทุกข์ ได้ง่ายกว่าการสร้างความสุข เนื่องจากสาเหตุของความทุกข์ และการขจัดทุกข์ มันเห็นได้ง่ายกว่านโยบายสาธารณะ จึงควรมุ่งไปที่กลุ่มคนที่มีความทุกข์ในสังคม

บุญจง ชวศิริวงศ์ (2550, น. 61) กล่าวว่า ความรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในองค์กร การลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุข ถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นประโยชน์ทั้งบุคลากรภายในองค์กร พนักงาน ลูกจ้าง และนายจ้าง โดยเชื่อว่า คนที่มีความสุข หรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุข จะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต, เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, เพิ่มคุณภาพ, เพิ่มความพึงพอใจ, เพิ่มความรัก และความภักดีแก่องค์กร สร้างสรรค์ และนวัตกรรม สามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง ลดความสูญเสีย ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดของพนักงาน ลดอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน เป็นต้น

รวมศิริ เมาะ โปธิ (2550, น. 15) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) เป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุข จะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้น พนักงานเหล่านั้น ยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย กล่าวได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นเครื่องมือในการทำงานที่ดีกว่า ทั้งในด้านผลิตผล ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่เขาได้ทำแล้ว เขาจะมีความผูกพัน และจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กร เมื่อประสบความสำเร็จแล้ว ความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น แต่มีนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากมาย กล่าวว่า ความสำเร็จไม่ได้เหมือนกับความสุข ความสำเร็จนั้น ไม่นำไปสู่ความผูกพัน ความจงรักภักดีและแรงจูงใจกับองค์กรในระยะยาว ในทางตรงกันข้าม ความสุขในการทำงานจะเป็นตัวนำพามาซึ่งสิ่งนั้น นอกจากนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้น จะพามาซึ่งการอยู่กับองค์กรนานขึ้น แสดงผลงานในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย แสดงความคิดในเชิงบวก ทำงานนานขึ้นและหนักขึ้น ได้รับการเคารพนับถือและยอมรับจากคนอื่น ๆ อัตรการป่วยลดน้อยลง แสดงถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่ และการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาแก้ไข และกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้ จะทำให้พนักงาน, เพื่อนร่วมงาน, ทีมงาน, หัวหน้า และลูกค้ามีความสุขเช่นเดียวกัน

รัชณี หาญสมสกุล (2550, น. 36) กล่าวว่า ความสุข ยังส่งผลให้เกิดความรื่นเริงในการทำงาน ทำให้ไม่เครียดกับการทำงาน ผลงานที่ออกมานั้นย่อมมีคุณภาพ ทั้งนี้ ความสุข ยังส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน คือมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ และตั้งใจให้ผลงาน

ออกมาดีที่สุด เมื่อมีความสุข ความรื่นรมย์ในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานแล้วนั้น ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขนี้เอง เป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยมีผลทำให้บุคลากรในองค์กร มีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันกับที่องค์กรต้องการ สร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรนั้น มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551, น. 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวก ที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

พระเทพคุณาภรณ์ (โสภณ โสภณจิตโต) (2552) กล่าวไว้ว่า ความสุข เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และพากันแสวงหา ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามแต่ระดับของสติและปัญญา แต่ถ้าระดับของสติและปัญญาอ่อนลง การแสวงหาความสุขนั้น ๆ ก็ย่อมจะพาเอาความทุกข์พ่วงเข้ามาด้วยมากเข้าเท่านั้น ดังนั้น ขอสรุปความสุข ห้าขั้น ตามแนวทางพุทธศาสนา ดังนี้

ขั้นที่ 1 คือ ความสุขจากการเสพวัตถุ หรือสิ่งบำรุงบำเรอภายนอกที่นำมาปรนเปรอตา, หู, จมูก, ลิ้น และกายของเรา ข้อนี้ เป็นความสุขสามัญที่ทุกคนในโลกปรารถนาอันมาก ความสุขประเภทนี้ ขึ้นต่อสิ่งภายนอก เพราะว่าเป็นวัตถุ หรืออามิสภายนอก เมื่อเป็นสิ่งภายนอกอยู่นอกตัว ก็ต้องหา ต้องเอา เพราะฉะนั้น สภาพจิตของคนที่มาหาความสุขประเภทนี้ จึงเต็มไปด้วยความคิดที่จะได้จะเอา แล้วก็ต้องหาและดิ้นรนทะยานไป เมื่อได้มากก็มีความสุขมาก แล้วก็เพลิดเพลินไปกับความสุขเหล่านั้น

ขั้นที่ 2 คือ เจริญคุณธรรม เช่น มีเมตตา กรุณา มีศรัทธา เราก็มีความสุขเพิ่มขึ้นอีกประเภทหนึ่ง แต่ก่อนนี้ชีวิตเคยต้องได้วัตถุมาเสพ ต้องได้ ต้องเอาให้ได้ จึงจะมีความสุข คุณธรรมทำให้ใจเราเปลี่ยนไป เหมือนพ่อแม่ที่มีความสุขเมื่อให้แก่ลูก เพราะรักลูก ความรักคือเมตตา ทำให้อยากให้ลูกมีความสุขพอให้แก่ลูก แล้วเห็นลูกมีความสุขตัวเองก็มีความสุข เมื่อพัฒนาเมตตา กรุณา

ขยายออกไปถึงใครให้แก่นั่น ก็ทำให้ตัวเองมีความสุขศรัทธาในพระศาสนาในการทำมดี และในการบำเพ็ญประโยชน์เป็นต้น ก็เช่นเดียวกัน เมื่อให้ด้วยศรัทธาก็มีความสุขจากการให้ นั้น ดังนั้นคุณธรรมที่พัฒนาขึ้นมาในใจ เช่น เมตตากรุณา การศรัทธาจึงทำให้เรามีความสุขจากการให้ การให้กลายเป็นความสุข

ขั้นที่ 3 คือ ความสุขเกิดจากการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความเป็นจริงของธรรมชาติ ไม่หลงอยู่ในโลกของสมมติ ที่ผ่านมานั้นเราอยู่ในโลกของสมมติมาก และบางทีเราก็หลงไปกับความสุขในโลกของสมมตินั้น แล้วก็ถูกสมมติ ล่อหลอกเอาอยู่ด้วยความหวังสุขจากสมมติที่ไม่จริงจางยั่งยืน และพาให้ตัวแปลกแยกจากความจริงของธรรมชาติ และขาดความสุขที่พึงได้จากความเป็นจริงในธรรมชาติ เหมือนคนทำสวนที่มีหวังความสุขจากเงินเดือน เลยมองข้ามผลที่แท้จริงตามธรรมชาติจากการทำงานของตัว คือความเจริญงอกงามของต้นไม้ ทำให้ทำงานด้วยความฝืนใจ เป็นทุกข์ สุขอยู่ที่การได้เงินเดือนอย่างเดียว ได้แต่รอความสุขที่อยู่ข้างหน้า แต่พอใจมาอยู่กับความเป็นจริงของธรรมชาติ อยากเห็นผลที่แท้จริงตามธรรมชาติของการทำงานของตน คือ อยากเห็นต้นไม้เจริญงอกงาม หายหลงสมมติ ก็มีมีความสุขในการทำสวน และได้ความสุข จากการชื่นชมความเจริญงอกงามของต้นไม้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น คนที่ปรับชีวิตได้เข้าถึงความจริงของธรรมชาติ จึงสามารถหาความสุขจากการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของธรรมชาติได้เสมอ พอปัญญาบรรจบให้วางใจถูกชีวิต และความสุข ก็ถึงความสมบูรณ์

ขั้นที่ 4 คือ ความสุขจากความสามารถปรุงแต่ง คนเรานี้มีความสามารถในการปรุงแต่ง ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของมนุษย์ ปรุงแต่งทุกซกก็ได้ ปรุงแต่งสุขก็ได้ โดยเฉพาะที่เห็นเด่นชัดก็คือ ปรุงแต่งความคิดมาสร้างสิ่งประดิษฐ์ จนมีเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมาย ที่สำคัญก็คือ ในใจของเราเอง เรามักจะใช้ความสามารถในทางที่เป็นผลร้ายแก่ตนเอง แทนที่จะปรุงแต่งความสุข เรามักจะปรุงแต่งทุกข์ คือ เก็บเอาอารมณ์ที่ไม่ดี, ที่ขัดใจ, ขัดหู, ขัดตา, เอามารุ่นคิดให้ไม่สบายใจ ขุ่นมัว เศร้าหมอง

ขั้นที่ 5 คือ ความสุขเหนือการปรุงแต่ง คราวนี้ไม่ต้องปรุงแต่ง คือ อยู่ด้วยปัญญาที่รู้เท่าทันความจริงของโลก และชีวิตการเข้าถึงความจริงด้วยปัญญาเห็นแจ้ง ทำให้วางจิตวางใจลงตัวสนิท สบายกับทุกสิ่งทุกอย่าง อยู่อย่างผู้เฒ่าเฒ่าชีวิต สภาพจิตนี้ จะเปรียบเทียบได้เหมือนสารภีที่เฒ่าจนการขบรด สารภีผู้ชานาญในการขบรดนั้น ตลอดเวลาเขาไม่มีความประหวั่น ไม่มีความหวาดจิต เรียบสนิท เป็นสภาพจิตที่เรียบ สงบสบายที่สุด คนที่อยู่ในโลกด้วยความรู้ เข้าใจโลกและชีวิตตามเป็นจริงจิตเฒ่ากับโลกและชีวิต วางจิตลงตัวพอดีทุกอย่างเข้าที่อยู่ตัวสนิทอย่างนี้ ท่านเรียกว่าเป็นจิตอุเบกขา เป็นจิตที่สบาย มองโลกด้วยปัญญาที่รู้ความจริง

Warr (1990, p. 23, อ้างถึงใน รัชณี หาญสมสกุล, 2550, น. 35) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความสุขที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลินกับงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึกไม่หม่นหมอง หรือ โศกเศร้าในการทำงาน ความรู้สึกปลอดโปร่งและผ่อนคลาย ไม่กังวลใจในการทำงาน ความชื่นชอบในงานที่ทำ ความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายและเป้าหมาย การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดสรรอัตรากำลังในการทำงาน ภาวะงานที่ได้รับมอบหมาย อิสระในการตัดสินใจในการทำงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา กระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยเกิดความรู้สึกอยากทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ สนุกกับงาน มีความรู้สึกอยากทำงานทุกวัน มีความกระตือรือร้น และตื่นตัวอยู่เสมอ มีความภูมิใจในหน้าที่และงานที่ทำ ทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงคล่องแคล่วรวดเร็วและมีชีวิตชีวา ตั้งใจในการทำงาน มีความต้องการอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความตื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

Dupuy (1997, p. 42) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า เป็นความรู้สึกจากภายในของแต่ละบุคคลต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อชีวิตประจำวันและหน้าที่การงาน ความสุขในชีวิต เกิดจากความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริงในเวลานั้น แล้วแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีความสุข ซึ่งเป็นที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในแต่ละบุคคล และมีความแตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล

Frey and Stutzer (2002, p. 24) ได้แบ่งความสุขออกเป็น 2 แบบด้วยกัน คือ ความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) จะวัดจากความสุขจากกฎเกณฑ์สังคม โดยจะวัดความสุขในขณะนั้น ตามมาตรฐานที่สังคมยอมรับ ในขณะที่ ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) จะเน้นวัดจากความสุขส่วนตัวของแต่ละคน และบุคคล ว่ามีการรับรู้ถึงความสุขอย่างไร โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและประสบการณ์ นอกจากนี้ ความรู้สึกว่ามีความสุขหรือไม่นั้น ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ การรับรู้ (Cognition) และผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) ประเด็นด้านการรับรู้ (Cognition) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความยุติธรรม ตลอดจนการเปรียบเทียบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยยึดเอาประสบการณ์ที่เคยผ่านมาเป็นส่วนประกอบในการรับรู้ ผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) แสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมินสถานการณ์ที่ตนประสบ ณ เวลานั้น ในขณะที่องค์ประกอบของการรับรู้ อ้างถึงเหตุการณ์ทางสติปัญญาของความรู้สึก ว่ามีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการรับรู้ดังกล่าว จะแสดงออกมาทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ในขณะที่จิตใจจะส่งผ่านความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่ผ่านมา เพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้น และส่งผลของความรู้สึกไปทางร่างกาย เพื่อแสดงออก ซึ่งความรู้สึกนั้นความสุขไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ภาวะ และสังคมที่เป็นอยู่

Diener (2003, p. 33) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลถึงการถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นสุขกับภารกิจหลักอันเป็นผลจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

2.1.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและเอกสารต่าง ๆ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ไว้ดังนี้

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547, น. 26) อธิบายว่า ปัจจัย หรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็น และกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก และชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุข เมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

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

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย และไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

หลวงไพศาลศิลปศาสตร์ (2547, น. 27, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546, น. 24) กล่าวถึง แนวทางการทำงานให้มีความสุข ควรทำ ดังนี้

1. ต้องทำกิจทุก ๆ อย่างที่เป็นหน้าที่ของเรจะต้องกระทำ ไม่ว่าจะสำหรับตัวเองก็ดี สำหรับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันก็ดี สำหรับชาติภูมิก็ดี หรือสำหรับโลกทั้งหมดก็ดี

2. การกระทำกิจเหล่านี้ต้องกระทำด้วยความเต็มใจ และความจริงใจ และความตั้งใจอย่างแข็งแรงที่สุด พุ่งเล็งกระทำให้ดีที่สุดที่จะกระทำได้

3. ต้องนับเอาความจริงเป็นที่ตั้ง ประพฤติตัวให้จริง เชื่อถือแต่สิ่งที่เป็นจริง และกระทำตามความจริง อย่าเอาเรื่องเล็กน้อยที่จะเป็นเครื่องทำให้เกิดความรำคาญมาเป็นอารมณ์ เช่น ทะเลาะวิวาท ริษยาชิงดีกัน หรือ ก่อการให้เป็นเหตุอริใหญ่ขึ้น

4. ต้องเห็นความบันเทิงแห่งสมบัติโลก มีความงอกงามของพืชและสตรี และจะนำเอาความบันเทิงมาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ตน เมื่อคนได้เล็งเห็นความสำราญบันเทิงของโลกแล้ว คนก็ย่อมได้รับความบันเทิงใจสุขสำราญ

5. ต้องรู้จักพระคุณของสัมมาสัมพุทธเจ้า และพระมหากษัตริย์ ต้องเป็นผู้ที่มีกตัญญูต่อศาสนา และบ้านเมือง

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550, น. 40 - 41) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) เป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จ ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุข จะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้น พนักงานเหล่านั้น ยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย กล่าวได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นเครื่องมือในการทำนายที่ดีกว่า ทั้งในด้านการผลิต

ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่เขาได้ทำแล้ว เขาจะมีความสุขและจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กรเมื่อประสบความสำเร็จแล้ว ความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น แต่มีนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากมายกล่าวว่า ความสำเร็จไม่ได้เหมือนกับความสุข ความสำเร็จนั้น ไม่นำไปสู่ความผูกพัน ความจงรักภักดี และแรงจูงใจกับองค์กรระยะยาว ในทางตรงกันข้าม ความสุขในการทำงาน จะเป็นตัวนำพาซึ่งสิ่งนั้น นอกจากนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้น จะพามาซึ่งการอยู่กับองค์กรนานขึ้น แสดงผลงานในระดับสูง และความสำเร็จตามเป้าหมาย แสดงความคิดในเชิงบวก ทำงานนานขึ้น และหนักขึ้น ได้รับการเคารพนับถือและยอมรับจากคนอื่น ๆ อัตราการป่วยลดน้อยลง แสดงถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่และการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาแก้ไข และกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะนิสัย และพฤติกรรมเหล่านี้ จะทำให้พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้า และลูกค้ามีความสุข เช่นเดียวกัน กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551, น. 39 - 45) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวก ที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐาน ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรร่วมกันทำงาน เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรัก และผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที

เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น จิตใจพลัดพลัดในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเอง ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวกทำรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของคุณ และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง จากองค์ประกอบความสุขทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว

Lundin (2003, p. 28) ได้กล่าวถึงตลาดปลาไพค์เพลซ ซีแอต สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นตลาดที่มีชื่อเสียงถึงภาพการทำงานอย่างมีความสุข โดยไม่เพียงแต่ตัวผู้ทำงานจะมีความสุขเท่านั้น หากแต่เขายังสามารถส่งผ่านความสุขไปยังลูกค้าที่มาซื้อปลาจากพวกเขาด้วย ซึ่งการสร้างความสุขในการทำงานนั้นได้ ตั้งอยู่บนปรัชญาปลาขี้ม (Fish Philosophy) ซึ่ง ประกอบด้วย

1. เล่น คืองานสำเร็จเมื่อสนุกกับงาน การเล่นไม่ได้เป็นแค่กิจกรรม แต่เป็นสภาวะของจิตใจที่ประจุพลังใหม่ในการกิจเฉพาะหน้า และจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา

2. สร้างสรรค์วันดี คือ เวลาที่คุณสามารถ “สร้างสรรค์วันดี ๆ” (หรือช่วงเวลาดี ๆ) ด้วยความเอื้ออาทรเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือการแสดงน้ำใจที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม

3. ใส่ใจให้บริการ คือให้ความสนใจอย่างเต็มที่ต่อกันและกัน การตั้งใจ “อยู่ตรงนั้น” โดยไม่ล่องลอยหายไป คือวิธีการเทใจให้กับงาน และต่อต้านความเบื่อหน่าย

4. เลือกสร้างทัศนคติ คือ ถ้าคุณมองแต่สิ่งเลวร้าย คุณก็จะติดตัวไปทุกหนทุกแห่ง แต่ถ้าคุณรู้ว่าตัวคุณเองมีอำนาจในการเลือกแนวทางรับมือกับความเป็นไปของชีวิตจริง คุณก็สามารถมองเห็นสิ่งที่ดีที่สุด และพบช่องทางที่คุณไม่เคยนึกฝันว่าจะเป็นไปได้

Kjerulf (2006, p. 24) ได้กล่าวถึง วิธีการเริ่มต้นการทำงานอย่างมีความสุข 5 ประการ คือ

1. จ้างพนักงานที่มีความสุข (Hire Happy People) โดยอย่าจ้างคนที่ฉลาดที่สุด แต่จ้างคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์

2. จ้างทั้งตัวพนักงาน (Hire Whole People) โดยจ้างพนักงานที่สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งอย่าง และเต็มใจทำงาน

3. สร้างห้องแห่งความสุข (Make Room for Fun) โดยอย่าให้ความเครียดมาบดบังความสุข องค์กรจะต้องสร้างกิจกรรมที่พนักงานทำร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสุขและสร้างสรรค์

4. หลีกเลี่ยงการทำงานมากเกินไป (Avoid The Cult of Overwork) โดยจำไว้ว่าการทำงานหลายชั่วโมง ไม่ได้หมายถึงว่าจะได้ผลงานมากมาย เวลาที่ไม่ทำงานจะสร้างพลังงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

5. แบ่งปันความเป็นเจ้าของ (Share Ownership) เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันกับพนักงานทั้งองค์กร

Greenber and Hemmingway (2006, p. 31) ได้ให้คำจำกัดความขององค์กรแห่งความสุขว่า คือ องค์กรที่ทุกคนในทุกระดับ สามารถแสดงจุดเด่นที่หลากหลายของตนออกมา เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ในอันที่จะสร้างนัยสำคัญของการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการ เพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้น และให้สินค้าและบริการนั้นสามารถสร้างสิ่งที่แตกต่าง และนำสิ่งที่ดีสู่ผู้บริโภค กล่าวคือ หากเกิดความสุขในองค์กรแล้ว ผลที่จะตามมา คือองค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจและความพึงพอใจของพนักงานเพื่อสูงขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างแผนการเติบโตในระยะยาวขององค์กร ในฐานะองค์กรแห่งความสุข (Organization Happiness) ซึ่งประกอบด้วยความสุขอันลึกจากความเบิกบานอย่างเต็มที่ ซึ่งเกิดจากความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร

Lockergnome (2006, p. 46) ได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกในทางบวก จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการมีความรู้สึกเชิงบวกนั้น จะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุข จะมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุข ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้น ๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถกลับเข้าสู่การแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ โดยวิธีการในการสร้างความสุขให้กับลูกค้านั้น ต้องเริ่มจากตัวพนักงานในองค์กรก่อน ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นเองได้ คือ

1. การมองโลกในแง่ดี การมองโลกในแง่ดีสามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนที่จะเลือก ที่จะอธิบาย หรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. ความรู้สึกขอบคุณ การแสดงความรู้สึกขอบคุณ หรือซาบซึ้งต่อคนอื่น ๆ รอบข้าง
3. การให้อภัย ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น และสร้างความรู้สึกที่สงบ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง

4. พัฒนาการพูดกับตนเอง การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์ หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์ และให้กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ

5. ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบพูด หรือคิด จะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขเกิดขึ้นได้

6. สร้างความตื่นเต้น การสร้างความตื่นเต้น คือการสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้น สิ่งที่ดีของการสร้างความตื่นเต้น คือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต้นในขณะที่คุณมีความสุขได้

7. การปรับเปลี่ยนมุมมอง ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียด เหมือนกับภาพที่เราสามารถเลือกที่จะมองได้ โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูป ย่อ หรือขยาย เพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ ๆ ซึ่ง จะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบ ไปสู่เชิงสร้างสรรค์

8. สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง ความสุขนั้น เกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญ หรือแข็งแกร่ง และจงปลดปล่อย และทำความเข้าใจให้ชำนาญ เพิ่มมากขึ้น

Sheila and Ava (2006, p. 29) ได้กล่าวถึง โครงสร้างคุณลักษณะองค์กรแห่งความสุข ประกอบด้วย มิติ 5 ระดับด้วยกัน ที่จะช่วยสะท้อนลักษณะภายในองค์กรนั้น ๆ ได้แก่

1. เป้าหมาย (Purpose)
2. ปรัชญา (Philosophy)
3. ปณิธาน (Priorities)
4. ปฏิบัติ (Practices)
5. ปราบกฏ (Projection)

ซึ่งในมิติแต่ละระดับ ต้องมีความสอดคล้องกัน โดยมีพนักงานและผู้นำที่ร่วมมือกัน เพื่อสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างเดียวกัน โดยเป้าหมายขององค์กรเปรียบเสมือนรากฐาน หรือจุดกำเนิดขององค์กร ซึ่งเป้าหมายก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือ เป้าหมายเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือร่วมใจ เป็นดั่งแรงบันดาลใจ ผลักดันให้เกิดความพยายามที่จะไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ในขณะที่ปรัชญาขององค์กรนั้นเปรียบเสมือนเอกลักษณ์ที่บอกถึงความเป็นองค์กรแต่ละแห่ง ซึ่งพนักงานจะต้องถือเป็นมาตรฐานของแต่ละคน อาจกล่าวได้ว่า ปรัชญาเป็นความเชื่อลำดับแรกที่กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร เมื่อปรัชญาและเป้าหมายขององค์กร ได้รับการผสมผสานเข้าด้วยกันแล้ว จะก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนรากแก้วและจิตวิญญาณขององค์กร ที่กำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรให้ถูกต้องเหมาะสม ในส่วนของปณิธานนั้น เปรียบเสมือนเครื่องมือที่บอกแนวทาง

การปฏิบัติ หรือวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเดินทางไปถึงเป้าหมาย และปรัชญาขององค์กร กล่าวคือ ปณิธานจะช่วยให้พนักงานสามารถปรับ และควบคุมแนวทางด้วยตนเองได้ โดยแต่ละคน อาจเลือกทางที่เหมาะสมกับตนเองในอันที่จะไปถึงเป้าหมายแห่งเดียวกัน ซึ่งปณิธาน เป็นเครื่องมือ ช่วยให้การตัดสินใจการเลือกทางนั้นง่ายขึ้น โดยจะกำหนดมาตรฐานที่พนักงานแต่ละคนควร จะปฏิบัติตาม อาจกล่าวได้ว่า ปณิธาน เปรียบเสมือนค่านิยมของแต่ละองค์กร ที่พนักงานทุกคน ต้องปฏิบัติตามนั่นเอง กล่าวได้ว่า เป้าหมาย ปรัชญา และปณิธาน นั้นเป็นศูนย์รวมของวัฒนธรรม ขององค์กร ซึ่งเปรียบได้กับวัฒนธรรมแกนกลาง ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงจุดรวมความเชื่อพื้นฐาน และคุณค่าที่พนักงานทั้งองค์กรยึดถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนออกมาเป็นกิจวัตร หรือพฤติกรรม สำคัญของพนักงานในองค์กรไม่ว่าพนักงานนั้น ๆ จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งภายใน หรือภายนอก องค์กร ซึ่งทั้งหมดจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อต่อวัฒนธรรมแกนกลางนั้น

Vicker (2006, p. 29) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข (Components of Happiness) 3 ประการ คือ

1. ความสุขของบุคคลที่จะมีความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ตนปรารถนา หรือพอใจ
2. ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง ทำงานด้วยความริ้นรมย์ ด้วยความรัก
3. ความรู้สึกว่าการทำงานนั้น ตอบสนอง หรือมีส่วนกับความสำเร็จขององค์กร

จากแนวคิดของการทำงานอย่างมีความสุขดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานที่มีความสุข ควรจะประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก เพลิดเพลิน ปลายปลื้มใจ มีความท้าทาย มีความรักในงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ในอันที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งความสุขในการทำงาน อาจเกิดจากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัย ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดในการศึกษาของ รามศิริ เมนะ โปธิ (2550, น. 47) เป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการ ทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการภาค 4

2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานไว้ ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยผู้นำองค์กร

สมบัติ กุสุมาวดี (2539, น. 25) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบบริการ (Leadership as Servant) เป็นมุมมองใหม่ของผู้นำ ที่มีได้มุ่งเน้นหาอำนาจบารมี ลากยศสรรเสริญ แต่เป็นผู้นำที่มีจุดเริ่มต้นจากแรงจูงใจที่จะรับใช้ให้บริการผู้อื่นอย่างแท้จริง ได้ชี้ถึงจุดเน้นของผู้นำแบบบริการไว้ 7 ประการ คือ

1. แบ่งปันข้อมูล
2. สร้างวิสัยทัศน์
3. เรียนรู้จากความผิดพลาด
4. ความเป็นอิสระสูง
5. จัดการตนเอง
6. ตั้งคำถามจากสภาพปัจจุบันและตัวแบบ
7. ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสมาชิกในทีมงาน

สมุทร แสงนิ่มนวล (2552, น. 3 - 4) กล่าวว่า ผู้นำ (Leader) เรามักให้ความสำคัญของคำว่า ผู้นำ และที่มาของผู้นำไว้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. มีความสามารถชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามได้ คือ ผู้นำ ต้องสามารถจูงใจให้คนทำหรือไม่ทำอะไรตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจเต็มใจได้ เช่น ผู้นำด้านลัทธิความเชื่อ หรือ ผู้นำกลุ่มคนที่รวมตัวกันขึ้น จากการชักจูงให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งทางการเมือง หรือเพื่อทำประโยชน์ต่อสังคม

2. มีสถานการณ์เป็นตัวกำหนด คือ สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดว่า ใครจะเป็นผู้นำในสถานการณ์นั้น ๆ เช่น บนรถเมย์ที่เรานั่ง จะถือว่าคนขับเป็นผู้นำ ส่วนผู้โดยสารเป็นผู้ตาม เขาขับให้เรานั่ง แสดงว่าเขาเต็มใจไปกับเขา เพราะถ้าเราไม่เต็มใจเราคงไม่นั่งให้เขาขับพาเราไปในที่ต่าง ๆ เป็นต้น

3. มีการเลือกตั้ง ทำให้ได้รับการยอมรับ คือการผ่านการเลือกของกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจนถึงกลุ่มคนขนาดใหญ่ ซึ่งตามหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย เราจะถือเอาจากบุคคลที่เสียงส่วนใหญ่ลงมติเลือกให้เขาเป็นผู้นำ

Welch (2005, p. 38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำควรทำ เพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กร ภายใต้หัวข้อ “สิ่งที่ผู้นำทำ” ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อด้วยกัน คือ

1. ผู้นำ จะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีมของเขา โดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ หรือประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตัวเอง
2. ผู้นำ จะต้องมีความมั่นใจว่าให้ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กร และได้ซึมซับเข้าไปในสายเลือด และลมหายใจ
3. ผู้นำ จะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีม
4. ผู้นำ จะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. ผู้นำ จะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่ และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้
6. ผู้นำ จะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น และจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ ผ่านการกระทำ
7. ผู้นำ จะต้องสร้างแรงบันดาลใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และเรียนรู้ความเสี่ยงดังกล่าวด้วย
8. ผู้นำ จะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ ด้วยการฉลอง หรือให้รางวัลกับทีมงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Welch ได้กล่าวโดยสรุป ถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการ นอกจากนี้แล้ว ผู้นำ จะต้องใส่ใจกับทีมงาน หรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของงานความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจ และยุติธรรม ความซื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษยธรรม

กล่าวคือ ในการสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กร จะต้องเริ่มต้นจากการสร้างบุคลากรให้เป็นบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีกับองค์กร หลังจากนั้น องค์กรจะต้องสื่อภาพของเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ขององค์กร หรือกับพนักงานทุกคนควรทราบ และตระหนักถึงความสำคัญ และการดำเนินงานร่วมกันในองค์กร ซึ่งจะ เป็นผลดีอย่างยิ่ง ถ้าองค์กรจะให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไป สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ องค์กรจะต้องมีการสื่อสาร

ถึงสิ่งที้องค์กรคาดหวังกับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างถ่องแท้ร่วมกันทั้งในตัวพนักงานเองและองค์กร ในขณะที่เดียวกันคุณสมบัติหลักของตัวพนักงานเองก็คือ ในเรื่องของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวขับเคลื่อนให้พฤติกรรมที่พนักงานจะแสดง หรือมีต่อองค์กร ทัศนคตินั้น เกิดได้ทั้งจากการหล่อหลอมของสภาพสังคม, สภาพแวดล้อม, ประสบการณ์, ข้อมูลที่ได้รับ และผู้นำ เป็นต้น ดังนั้น ตัวองค์กรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี รักและจงรักภักดีต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมด การสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นกับองค์กร โดยทั้งนี้ ผู้นำ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ คน เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงานที่ทำหรือองค์กร และรวมถึงเป้าหมายขององค์กร โดยอาจจะให้พนักงานที่มีความถนัดในงานนั้น ทำงานที่ตนเองรัก เพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การที่เพื่อนร่วมงานเกิดการยอมรับ การให้ความสำคัญ มีความเชื่อใจ มีความรัก มีความเสียสละ ให้เกียรติกัน เคารพและหวังดีต่อกัน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การทำงานนั้นเกิดความสุขได้

2.2.2 ปัจจัยความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Friendships) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือ โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้ว มีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ดังนั้น หากพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเป็น ไปในเชิงที่สร้างสรรค์ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือความสุข และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล และรวมถึงองค์กรด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, น. 12) ได้กล่าวถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคลากรในองค์กร ว่าการบริหารงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ไม่อาจทำงานคนเดียวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องรู้จักใช้คน รู้จักวิธีการประสานงาน และประสานปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประสานงาน ซึ่งมีอย่างน้อย 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานที่สูงกว่าตน เพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงาน หรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าตน

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550, น. 31) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หรือมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญหลักประการหนึ่ง ในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเป็นที่ยอมรับจากกลุ่ม การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์นั้น เป็นที่ปัจจัยพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐาน

ของมนุษย์ ด้วยมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ตามคำกล่าวของ Aristotle นั้น ปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความสุขได้ของมนุษย์ก็คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดี หรือได้รับมิตรภาพที่ดีจากบุคคลรอบข้างเรานั้นเอง ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชน หรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

Alderfer ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs)

Aristotle นักปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวว่า มนุษย์เราเป็นสัตว์สังคม มนุษย์ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ มนุษย์เราต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างชุมชน หรือสังคมแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องของความปลอดภัย นอกจากนี้ Aristotle ได้ให้ความหมายของคำว่า เพื่อนมิตรภาพ (Friendships) ไว้ว่า เพื่อน เป็นสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ไม่มีใครสามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ ถึงแม้ว่าคนเหล่านั้นจะมีทุกสิ่งพร้อมสรรพ ตามแนวคิด Aristotle แล้ว เพื่อนมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วน คือ ต้องเพติดเพลินเมื่ออยู่ร่วมกัน ต่างฝ่ายต่างสามารถสร้างประโยชน์ให้ซึ่งกันและกัน และต้องมีพันธะร่วมกันในอันที่จะทำสิ่งที่ดี

Maslow นักจิตวิทยา ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการด้านความปลอดภัย, ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม, ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา โดยเชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

จากทฤษฎีแรงจูงใจ นักจิตวิทยาทั้งสองไม่ว่าจะเป็น มาสโลว์ หรือ แอลเดอร์เฟอร์ นั้น จะเห็นว่า ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) ซึ่งอาจถือได้ว่า เป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อน และมิตรภาพ ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์นั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชน หรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย เพื่อนหรือมิตรภาพ คือสิ่งที่จำเป็นของมนุษย์ทุกคน เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการยอมรับจากกลุ่มของตน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความผูกพันภายในกลุ่ม ดังนั้น ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญหลักประการหนึ่ง ในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า การต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการเป็นที่ยอมรับจากกลุ่ม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในองค์กร

2.2.3 ปัจจัยความรักในงาน

ความรักในงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า หากได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญ และมีความชอบ ก็จะสามารถทำงานนั้นได้ดี และมีความสุข อีกทั้งการที่ได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองเห็นคุณค่า และให้ความสำคัญ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีผลทางจิตใจ เช่น การได้รับคำชมเชย ความมั่นคงในสายงาน ความรักใคร่กลมเกลียวระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้แล้วในเรื่องของลักษณะงาน รูปแบบความรับผิดชอบ ใเอื่องาน ความชัดเจนของหน้าที่ก็เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขได้

Herzberg (1959, p. 52) ได้นำเสนอทฤษฎีสององค์ประกอบ (Dual Factor Theory) โดยศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา สรุปผลได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมี 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงาน และเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือ ตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์กรประกอบค่าจูน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ หรือวิชาชีพของเขา ดังนั้น จึงหมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะ จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ที่ซึ่งลักษณะบางประการของงาน ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงาน ความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

JobsDB (2009) กล่าวว่า คนสมัยก่อนเคยกล่าวไว้ว่า “วันนี้ คือ วันแรกของชีวิตที่เหลืออยู่” ยังไม่สายเกินไปที่จะเริ่มต้นชีวิตและการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งมีวิธีที่จะทำให้คนรักงานที่ทำ เพราะเมื่อรักในสิ่งที่ทำ ก็จะมีความสุข และทำมันได้อย่างดีที่สุด โดยมีบทบัญญัติ 10 ประการ ที่สามารถเพิ่มความรักในงานที่ทำ ดังนี้

1. ให้ความใส่ใจกับการเรียนรู้ คือ การทำทุกวันให้เหมือนกับการเรียนหนังสือ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสมอ และนำมาปรับใช้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งที่เรียนรู้ อาจไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับทักษะในการทำงานก็ได้ บางทีอาจจะเป็นเรื่องง่าย ๆ เช่น การเรียนรู้ และเข้าใจวิธีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือ การรู้จักควบคุมอารมณ์ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2. มองหาความท้าทายใหม่ ๆ คือ การมองหาความท้าทายใหม่ ๆ จำเป็นจะต้องมีความชำนาญในหน้าที่ ที่จะทำให้ได้รับความเชื่อถือจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า รวมทั้งมองไปยังอนาคตข้างหน้าว่าเส้นทางการทำงานจะเป็นอย่างไร มีการพูดคุยกับหัวหน้าเป็นประจำ ให้ความสนใจกับเนื้องานและเป้าหมายของงานแต่ละชิ้น เพื่อที่จะได้วางแผนสำหรับงานที่เป็นความท้าทายครั้งใหม่

3. ใส่ใจเป้าหมายขององค์กร คือ ต้องแน่ใจว่าเข้าใจความสำคัญของงานในหน้าที่ มีผลต่อจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างไร มีบทบาทอยู่ในส่วนที่สร้างรายได้ให้กับองค์กร หรืออยู่ในส่วนที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตราสินค้า หรืออยู่ในส่วนที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ต้องมีความชัดเจนว่า หน้าที่งานอยู่ตรงส่วนไหนในภาพรวมขององค์กร ก็จะเกิดแรงบันดาลใจ และความรู้สึกที่อยากจะทำประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

4. มีจริยธรรม คือ ซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง ไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใดก็ตาม อย่าโทรศัพท์ลาป่วย เพียงเพื่อต้องการหยุดงาน หากต้องทำงานนอกสถานที่ ควรทำตัวให้สามารถตรวจสอบได้ว่าอยู่ที่นั่นจริง การรักษาคำพูดก็เช่นกัน จงทำในสิ่งที่พูดว่าจะทำ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจ มีความสำคัญต่อการพิจารณาของหัวหน้า

5. รักษาสุขภาพให้แข็งแรง คือ การหาเวลาว่างออกกำลังกายเรียกเหงื่อ อย่างน้อยวันละ 20 นาที สัปดาห์ละ 3 ครั้งเป็นประจำ เพราะร่างกายที่แข็งแรง จะทำให้มีจิตใจที่แข็งแรงด้วยการออกกำลังกาย ช่วยให้โลหิตไหลเวียนไปยังสมองได้ดี ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคิดดี ๆ สมองแล่นจับไว มีผลงานที่สร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญทำให้รู้สึกดีและมีความสุข

6. เพิ่มบทบาทในการทำงาน คือ บางครั้งต้องคิดทำอะไรที่เพิ่มมูลค่าให้กับตนเองด้วย มองหาโปรเจกต์ที่ไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง แล้วดูว่าจะสามารถเข้าไปมีส่วนช่วยเหลืออะไร ในโปรเจกต์นั้นได้บ้าง จากนั้นก็เสนอตัวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของทีม โดยการเสนอไอเดียเข้าไป ถึงแม้จะเป็นเพียงเล็กน้อย แต่มั่นใจได้ว่าจะมีคนมองเห็นในสิ่งที่ทำ และเมื่อทำอย่างต่อเนื่องและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ รับรองว่าอนาคตการทำงานจะต้องสดใสอย่างแน่นอน

7. บริหารจัดการให้ดี คือ ต้องแน่ใจว่าคุณและหัวหน้าของคุณ ได้มีการตกลงกัน ถึงสิ่งที่คุณจะทำ และกระตือรือร้นที่จะดำเนินการ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณทำได้ตามที่คาดหวัง หรือทำได้ เกินที่คาดหวังหรือไม่ อย่าคิดไปเองว่าหัวหน้าจะเอาใจใส่คุณอย่างใกล้ชิด เพราะหัวหน้าที่ไม่ดี ก็มีอยู่มาก ถ้าคุณไม่ได้มีการประสานงานกับหัวหน้าให้ดี เขาก็ไม่รู้ว่าคุณกำลังทำอะไรอยู่ หรือคุณ ไม่รู้ว่าเขาคาดหวังอะไรจากคุณแล้วละก็ คุณอาจจะถูกตำหนิเอาได้ แสดงความกระตือรือร้น และทำงานในเชิงรุกเสมอ อย่ารอให้ถึงวันประเมินผลการทำงาน เพราะมันอาจจะช้าเกินไป

8. เอาใจใส่คนรอบข้าง คือ แม้ว่า你能จะสามารถทำงานคนเดียวได้ แต่ก็ต้องเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานของคุณด้วย ว่าเขาทำงานอย่างไร แสดงความสนใจต่อเพื่อนร่วมงาน และงานของพวกเขา อย่าเลือกคบเพื่อนเพียง 2 - 3 คน หรือคบเพียงเพื่อนที่เคยรู้จักกันมาก่อน เท่านั้น คุณจำเป็นต้องเปิดกว้างรับเพื่อนใหม่ด้วย เพราะคุณไม่อาจรู้ได้ว่าในอนาคต คุณอาจต้องการ ความช่วยเหลือจากเขา หรือเขาอาจกลายมาเป็นหัวหน้างานของคุณก็ได้

9. การสื่อสารก็สำคัญ คือ อย่าปล่อยให้ใครต้องรอคำตอบจากคุณ ถ้าคุณสื่อสาร กันทางอีเมล ให้รีบตอบอีเมลโดยเร็ว ทำให้พวกเขารู้ว่าคุณกำลังทำอะไรอยู่ เมื่อคุณต้องการความช่วยเหลือ คิดว่าใครที่จะให้คำแนะนำแก่คุณได้ จากนั้นก็ไปถาม หรือขอความคิดเห็นจากคน ๆ นั้น และเมื่อเขาให้การช่วยเหลือคุณ อย่าลืมที่จะขอบคุณเขาด้วย การสื่อสารที่ดีจะทำให้เขาเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือคุณ

10. ให้เวลากับความสุข คือ สนุกกับงานเสมอ แม้ว่าจะงานจะหนัก แต่จงยิ้มเข้าไป ไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม เพราะว่าไม่มีใครชอบคนขี้อึดหรือดั่งนั้น จงทำวันของคุณให้สดใส มองโลก ในแง่ดี ไม่ต้องเครียดจนเกินไป มีความสุขกับครอบครัว เพื่อน และตัวคุณเอง สร้างสมดุลให้กับชีวิต และงานอย่างลงตัว เพื่อจะได้มีทั้งการทำงานที่มั่นคง และชีวิตครอบครัวที่เต็มไปด้วยความสุข

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงใจจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คุณเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Frederick Herzberg นี้ เชื่อว่า การสนองความต้องการ ของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความ พึงพอใจเป็นความต้องการขั้นสูง ประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ

ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนองค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยค่าเงิน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้น แต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจขั้นสูงต่อไป

2.2.4 ปัจจัยค่านิยมร่วมขององค์กร

การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กรนั้น หากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ มีเป้าหมายและตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร แล้วได้นำเอาเป้าหมายขององค์กรนั้น เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือ เรียกได้ว่ามีค่านิยมร่วมกับองค์กร แล้วจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ภายใต้พฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการขององค์กร

สิริอร วิชชาวุธ (2544, น. 25) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน และค่านิยมภายนอกตัวงาน โดยค่านิยมภายในตัวงาน เป็นค่านิยมที่ทำให้คุณค่าตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้ จะชอบงานที่มีความท้าทาย ต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ใหม่ ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

สุรชัย เปียงตั้ง (2547, น. 13) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย ประกอบด้วย 2 ค่านิยมที่สำคัญ ได้แก่

1. ค่านิยมในด้านการอุปถัมภ์เกื้อกูล มีลักษณะของการช่วยเหลือกันภายในองค์กร โดยผู้มีอำนาจมากกว่า จะให้การช่วยเหลือพรรคพวกที่มีอำนาจน้อยกว่า การเกื้อกูลกันเป็นไปในลักษณะของผลประโยชน์ และความก้าวหน้าในงาน

2. ค่านิยมในด้านการทำงานคนเดียว ลักษณะการทำงานของคนไทยไม่เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม เนื่องจากคนไทยมีความเชื่อถือในเรื่องการพึ่งพาความสามารถของตนเอง และมีความเป็นตัวของตัวเองสูง

วัฒนธรรมองค์กร มีหน้าที่สำคัญในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์กร จัดระเบียบภายในองค์กร ซึ่งแนวทางในการทำงานและการปฏิบัติตัว สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิก และช่วยความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติอยู่เสมอ และเช่นเดียวกับสังคม องค์กร ซึ่งเป็นหน่วยสังคมหน่วยหนึ่งย่อมประกอบด้วยหน่วยย่อย ๆ ภายในองค์กร

ได้แก่ หน่วยย่อยตามสายงาน เช่น สายงานการผลิต สายงานจัดจำหน่าย หน่วยย่อยตามสายงาน เช่น ระดับผู้บริหารกับระดับพนักงาน หน่วยย่อยภายในองค์กรเหล่านี้ มักจะมีวัฒนธรรมย่อยของตนเอง ซึ่งหากมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมหลักขององค์กรมาก ก็จะสร้างความขัดแย้ง และประสบปัญหาในการบริหารงานในองค์กร

รวมศิริ เหมนะ โปธิ (2550, น. 16) ได้กล่าวว่า บุคคลในที่ทำงาน ควรมีค่านิยม 4 อย่าง คือ

1. ความสำเร็จ (Achievement) การทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ และทำงานหนัก เพื่อพิชิตความยากลำบากในชีวิต

2. การให้ความช่วยเหลือและสนใจผู้อื่น (Helping and Concern for Others) การให้ความสนใจและช่วยเหลือผู้อื่น

3. ความซื่อสัตย์ (Honesty) การบอกความจริง และการกระทำในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

4. ความเที่ยงธรรม (Fairness) ยุติธรรม และไม่เอาเปรียบกัน

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549, น. 168) กล่าวว่า ค่านิยม (Values) คือ ความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคม และกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม

จากนิยามของค่านิยมร่วมขององค์กร สรุปได้ว่า ค่านิยมร่วมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อ ที่คนยึดถือเอาไว้ในจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อรูปแบบพฤติกรรม หรือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งค่านิยมของแต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของวัฒนธรรมประจำกลุ่มนั้น ๆ ที่คนในกลุ่มยึดถือปฏิบัติ

2.2.5 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรก ในกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าว เป็นส่วนของการพัฒนาองค์กร และเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542, น. 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของพนักงาน ที่จะช่วยก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น มีการแบ่งปันผลประโยชน์ และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงค่าตอบแทนสุขภาพร่างกาย ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวคิดที่ใกล้เคียงกับความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน วัดได้จากระดับการรับรู้ของบุคคลที่แตกต่างกัน เพราะความต่างด้านพื้นฐาน ภูมิหลัง ประสบการณ์และลักษณะอื่นๆ เช่น บางคนสนใจลักษณะงาน

ความก้าวหน้าในอนาคต บางคนสนใจในสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อ การรับรู้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งแตกต่างกันไป ตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก เพราะเป็นแนวคิดที่ผสมผสานการทำงานและชีวิต โดยคำนึงถึงรูปแบบการทำงานที่ดี และมีความเหมาะสม บุคคลจะมองงานกับชีวิตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันและพึงพอใจในงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะนำไปสู่ความริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพการทำงานดีขึ้น อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุขและมีคุณค่า

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545, น. 4) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การสร้างความสมดุลระหว่างการตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะงาน, ค่าตอบแทน, ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ช่วยให้บุคคลสามารถผสมผสานชีวิตงาน และชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว ทำให้บุคคลมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข และตอบสนองความต้องการในเป้าหมายขององค์การได้

พรนิภา พงศ์พัฒนากิจโชติ (2547, น. 13) กล่าวว่า ความรู้สึกรู้สีกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการ ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปิยะนาถ มณีบุตร และ วัชรินทร์ มุททาร์ตัน (2548, น. 9) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ทิปภาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549, น. 11 - 12) กล่าวว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความมั่นคงปลอดภัย, ค่าตอบแทน, ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร

วรรณฯ สักดิ์อุดมทรัพย์ (2549, น. 17) กล่าวว่า สภาพที่บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี ทั้งสุขภาพใจ และสุขภาพกาย มีโอกาสใช้และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน และได้รับ

การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเอง และครอบครัว อีกทั้งยังรู้สึกว่าคุณค่าชีวิตนี้มีความหมาย ทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม

จำลักษ์ณ์ ชุนพลแก้ว (2552, น. 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งที่สะท้อนความผูกพัน และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อพนักงาน ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อม และระบบงานที่ดี

Walton (1975, p. 24) ได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็น คุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงาน หรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงาน ต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัย จนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้การปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงาน มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคน

จะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงาน จนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต, การกำจัดของเสีย, การรักษาสภาพแวดล้อม, การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

การสร้าง ความสมดุลระหว่างการตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถผสมผสานชีวิตงาน และชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว ทำให้บุคคลมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข และตอบสนองความต้องการในเป้าหมายขององค์การได้

Huse (1980, p. 237) กล่าวว่า ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความ เป็นมนุษย์ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ การแบ่งสัดส่วนรายได้ และทรัพยากร เพื่อใช้ในการทำงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นวิธีที่เพิ่มผลิตผลได้ดี โดยปราศจากการจ่ายค่าจ้างเพิ่ม คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลมนุษย์ในองค์การ โดยมีจุดหมายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การ หรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้น จะทำให้ทั้งพนักงาน และองค์การ ประสบความสำเร็จ

2.2.6 ปัจจัยลักษณะงาน

Ryff's Model of Well - Being (1989) ได้แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของคนไว้ ดังนี้

1. การยอมรับตัวเอง คือ การประเมินค่าเป็นบวกของตนเอง หรือการดำเนินชีวิตในอดีตที่ผ่านมา
2. ความสามารถในการจัดการการดำเนินชีวิตให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

3. อิสรภาพในการปกครองตนเอง คือ การตระหนักว่าตนมีความสามารถในการพินิจพิเคราะห์ และตัดสินใจด้วยตนเอง และความสามารถในการต้านทานต่อแรงกดดันทางสังคมให้คิดหรือแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง

4. ความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่น โดยการแสดงออก เช่น ความเป็นห่วงอย่างจริงใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ หรือความผาสุกของผู้อื่น

5. ความเจริญก้าวหน้าในตนเอง คือ ความเจริญก้าวหน้า และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของตนเอง ตลอดจนการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ

6. เป้าหมายของชีวิต คือ มีความเชื่อ ว่าชีวิตมีเป้าหมาย มีความหมาย และมีบางอย่างที่จะต้องอยู่เพื่อสิ่งนั้น

Warr (1999, อ้างถึงใน Bartram, 1993, p. 18) ทฤษฎีนี้ ได้อธิบายถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อม 10 ประการนี้ มีผลต่อความสุขของแต่ละบุคคลในที่ทำงาน และเปรียบดังเช่น วิตามินที่มีความจำเป็นต่อร่างกายคนเรา สนับสนุนส่งเสริมให้แต่ละคนมีความสุขประกอบด้วย ดังนี้

1. โอกาสในการควบคุม หรือบังคับบัญชา หมายถึง โอกาสจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่บุคคลสามารถควบคุมการดำเนินการ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ การให้โอกาสบุคคลในการตัดสินใจ และกระทำการต่าง ๆ ในวิธีที่เห็นว่าเหมาะสม

2. โอกาสในการใช้ทักษะความสามารถ หมายถึง ระดับของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่จะขัดขวาง หรือให้โอกาสในการใช้ความสามารถและพัฒนาทักษะของบุคคล

3. เป้าหมายที่เกิดจากภายนอก หมายถึง การมีอยู่ หรือการขาดหายไปของเป้าหมายที่ถูกสร้างจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งบางครั้งหมายถึงความต้องการงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และกฎเกณฑ์ที่จำเป็น

4. ความหลากหลาย หมายถึง ความหลากหลายของงาน และสถานที่ทำงาน ไม่มีการทำงานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ และข้อกำหนดของช่วงของงาน หรือภาระหน้าที่ที่ต้องทำ

5. ความบริสุทธิ์ของสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ สว่าง ถ่ายเท หรือ มีคทีบ

6. ความมีเงินเพียงพอในการใช้สอย เกี่ยวข้องกับระดับรายได้ / เงินเดือน จำนวนเงินที่ต้องใช้จ่าย และแหล่งเงินที่สามารถหาได้ของบุคคล

7. ความปลอดภัยทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ไม่มีอันตราย และป้องกันการคุกคามทางร่างกายจากภายนอก

8. โอกาสในการติดต่อกับบุคคลภายนอก หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะติดต่อกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน

9. ตำแหน่งคุณค่าทางสังคม หมายถึง ตำแหน่งภายใน โครงสร้างของสังคมที่บุคคลอื่น นิยมสรรเสริญ

10. การได้รับการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่าง ๆ ในการทำงาน หมายถึง การได้รับการ อำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้นำและการบริหารจัดการ

Iopener (2003) กล่าวถึง บัญญัติ 12 ประการ สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข ประกอบด้วย

1. การทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม
2. การได้ทำงานที่มีความหลากหลาย
3. การมีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้
4. ความต้องการที่ได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น
5. การได้ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญงานนั้นให้ดี
6. การได้รู้ว่าอะไร คือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ
7. ความเข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做
8. การได้รับการรับฟัง
9. การมีเพื่อนในที่ทำงาน
10. การมีความคิดในแง่ดี หรือมองโลกในแง่ดี
11. การมีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง
12. มีการให้ และรับข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์

Iopener ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น แตกต่างจากความพึงพอใจ ในการทำงาน กล่าวคือ การทำงานอย่างมีความสุขนั้น มุ่งในเรื่องของการควบคุมและมีอิทธิพลแต่ ความพึงพอใจในงาน จะครอบคลุมการวัดต่าง ๆ ที่มีผลต่อพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนสถานที่ ที่ทำงาน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานนั้น เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นเครื่องมือที่ดีกว่า ทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้น ตั้งอยู่บนสถานการณ์ปัจจุบัน เกี่ยวกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้ พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการค้นหาเพิ่มมากขึ้น เกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าจุดหมายปลายทาง หรืออีกนัยหนึ่ง การทำงานอย่างมีความสุขตั้งอยู่บนความสำเร็จของคนที่มีศักยภาพ

กล่าวได้ว่า หากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่พนักงานได้ทำแล้ว พนักงาน จะมีความผูกพัน และจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กร เมื่อประสบความสำเร็จแล้ว ความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น แต่มีนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากมาย กล่าวว่า ความสำเร็จ ไม่ได้เหมือนกับความสุข ความสำเร็จนั้นไม่นำไปสู่ความผูกพัน ความจงรักภักดี

และแรงจูงใจกับองค์กรในระยะยาว ในทางตรงข้าม ความสุขในการทำงาน จะเป็นตัวนำมาซึ่งสิ่งนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้น จะนำมาซึ่ง

1. พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น ซึ่งจะลดค่าใช้จ่ายขององค์กร
2. พนักงานแสดงออกมาซึ่งผลงานในระดับสูง และความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. พนักงานแสดงความคิดในเชิงบวก
4. พนักงานทำงานนานขึ้น และหนักขึ้น
5. พนักงานได้รับการเคารพนับถือ และยอมรับจากคนอื่น ๆ
6. อัตราการป่วยลดน้อยลง
7. พนักงานนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาแก้ไข และใช้กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่ง

ลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้ จะทำให้พนักงาน, เพื่อนร่วมงาน, ทีมงาน, หัวหน้า และลูกค้า มีความสุข

2.2.7 ปัจจัยการให้รางวัล

Dessler (2006) กล่าวถึง ปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขนั้น ประเด็นที่ควรมองถึงคือ การกำหนดโครงสร้างค่าจ้างที่เหมาะสม พิจารณาถึงความยุติธรรมภายนอก เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น และความยุติธรรมภายใน เมื่อเทียบกับงานอื่น ที่มีค่างานระดับเดียวกันในองค์กร ปัจจัยนี้ มีส่วนช่วยสร้างความรู้สึกลักษณะ นอกจากนี้ ค่าประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์แน่ชัด และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญ

Vroom ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่นั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลที่จะได้รับ (Bartol, Martin, Tein and Matthews, 1998)

ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP : Effort - Performance Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหามาได้ เป็นต้น

การปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO : Performance - Outcome Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่า เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะคือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้น

ภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น บางกรณี อาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

ความคาดหวัง เกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล (V : Valence) ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้ อาจถูกกลบฝังด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลา ดังกล่าวข้างต้น เป็นต้น (Gibson, Watson, Carabello, Holt and Belier, 1982)

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการกำหนดความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวัดผลงาน การประเมินผลงาน และการบันทึกผลการปฏิบัติงาน ให้สัมพันธ์กับความคาดหวังนั้น แล้วส่งข้อมูลให้พนักงานทราบ มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อให้เป็นแรงกระตุ้นในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่อาจใช้ในจุดมุ่งหมายอื่นได้ด้วย เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนตำแหน่งการฝึกอบรมหรือพัฒนา เป็นต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี ควรมีทั้งการประเมินเชิงพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ ผู้รับการประเมิน ควรมีส่วนร่วมในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ได้ทราบกฎเกณฑ์การประเมิน และทราบสิ่งที่จะถูกประเมินด้วย และการประเมินควรเป็นการประเมินการปฏิบัติงาน มิใช่เป็นการประเมินตัวบุคคล นอกจากนั้น วิธีการประเมิน และระดับของการประเมิน ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ และควรมุ่งตอบสนองทั้งต่อความต้องการส่วนบุคคลและขององค์กร

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศาลยุติธรรม

2.3.1 ประวัติและความเป็นมา

นับจากวันที่ 20 สิงหาคม 2543 ศาลยุติธรรมที่เคยสังกัดอยู่กับกระทรวงยุติธรรมมากกว่า 108 ปี ได้แยกออกเป็นองค์กรอิสระ โดยมีหน่วยงานตุลาการที่เรียกว่า สำนักงานศาลยุติธรรม และมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ถือเป็นปฏิรูปศาลยุติธรรมครั้งสำคัญ นับเนื่องจากที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงปฏิรูปการศาลในรัชสมัยของพระองค์แล้ว ทั้งนี้ ด้วยเจตนา เพื่อให้ศาลยุติธรรมมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง ให้สามารถดูแลและคานกับอำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจบริหารได้อย่างเหมาะสม แต่เดิมนั้น แม้ว่าอำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี ภายใต้พระปรมาภิไธยมีความเป็นอิสระ แต่การทำงานของศาลอยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นองค์กรของฝ่ายบริหาร อาจทำให้ความเป็นอิสระของผู้พิพากษาถูกบั่นทอนไปได้ ทั้งนี้ ด้วยตามระบบการศาลยุติธรรมเดิม รัฐมนตรีว่าการกระทรวง

ยุติธรรม มีอำนาจที่จะสั่งให้ผู้พิพากษาที่มีตำแหน่งต่ำกว่าประธานศาลฎีกา ไปช่วยราชการที่ศาลอื่น ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าตำแหน่งเดิมได้ นอกจากนี้ ยังมีอำนาจเสนอบัญชีรายชื่อการพิจารณาความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายผู้พิพากษา อันทำให้เสถียรภาพของผู้พิพากษาต้นกลอน เนื่องจาก หวั่นเกรงว่า อาจถูกกระทรวงยุติธรรมแทรกแซง ไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ ตราบใดที่ศาล ยังสังกัดอยู่ในกระทรวงยุติธรรม รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน จึงได้แยกอำนาจตุลาการออกจากอำนาจ นิติบัญญัติ และอำนาจบริหารอย่างเบ็ดเสร็จ ด้วยการให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการเป็นอิสระ ที่เรียกว่า สำนักงานศาลยุติธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 11)

ศาลยุติธรรม มีโครงสร้างลักษณะงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนงานตุลาการ และส่วนงานธุรการ ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 197 บัญญัติให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นอำนาจของศาล ซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปโดยยุติธรรม ตามรัฐธรรมนูญ ตามกฎหมายและในพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ และมาตรา 218 กำหนดให้ ศาลยุติธรรม มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง ซึ่งได้แก่ คดีแพ่ง, คดีอาญา, คดีล้มละลาย, คดีแรงงาน และคดีประเภทอื่นนอกกระบวนศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ รัฐธรรมนูญศาลปกครอง และศาลทหาร มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดี เฉพาะที่อยู่ในเขตอำนาจของตนเอง สำหรับในส่วนงานธุรการ แต่เดิม ก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมจะเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ ส่งเสริมสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้แก่ส่วนงานตุลาการ แต่ปัจจุบัน สำนักงาน ศาลยุติธรรม เป็นผู้ทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรม ในการดูแลงานธุรการศาลยุติธรรม รวมทั้งงาน ส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการของศาลยุติธรรม

นับจากวันที่ 20 สิงหาคม 2543 ศาลยุติธรรม ได้แยกเป็นอิสระจากกระทรวงยุติธรรม โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานธุรการ และมี เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี, การบริหารการเงิน, การพัสดุ, การวางแผนงานเกี่ยวกับบุคลากร, การบริหารจัดการอาคารสถานที่, งานทางวิชาการ และงานหน่วยงาน และที่สำคัญ คือ การสนับสนุนตุลาการอันเป็นภาระหลัก ให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม

2.3.2 วิสัยทัศน์สำนักงานศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรม เป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการ ในการดำรงอำนาจตุลาการ ในการดำรงอธิปไตย และ รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการอำนวยความยุติธรรม ภายใต้หลักนิติธรรมด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งมุ่งนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม และทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมได้โดยง่าย ภายใน ปี พ.ศ. 2560

1. พันธกิจสำนักงานศาลยุติธรรม

พันธกิจที่ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมมีมาตรฐานระดับสากล พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ระวังข้อพิพาททางเลือกรด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น และให้การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค

พันธกิจที่ 2 การกระชับความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม และความร่วมมือทางวิชาการในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน และระดับนานาชาติ

พันธกิจที่ 3 การให้บริการการเรียนรู้แก่ประชาชน ด้านกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม ที่มีมาตรฐานระดับสากล

พันธกิจที่ 4 การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด

2. ยุทธศาสตร์ / เป้าประสงค์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีมาตรฐาน ระดับสากล เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม และให้ประชาชนเข้าถึงศาลยุติธรรมได้โดยง่าย

เป้าประสงค์ สังคมไทยมีความสงบเรียบร้อย และประเทศในประชาคมอาเซียนให้การยอมรับ เชื่อมมั่นในความเป็นธรรม และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากลของศาลยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริม และพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมใน ศาลชำนาญพิเศษ ให้มีมาตรฐานระดับสากล รองรับบรรดาคดีจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการเป็นศูนย์กลางทางวิชาการด้านกฎหมาย และคดีชำนาญพิเศษ ในประชาคมอาเซียน

เป้าประสงค์ ภาคเศรษฐกิจ สังคม การค้า การลงทุนทั้งในและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะ ประเทศในประชาคมอาเซียน มีความเชื่อมั่นในความเชี่ยวชาญด้านคดีชำนาญพิเศษ และยอมรับในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลชำนาญพิเศษที่เป็นธรรม และมีมาตรฐานระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 กระชับความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม รวมทั้งความร่วมมือทางวิชาการ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน ระดับนานาชาติ และเสริมสร้างสถานะและบทบาทของศาลยุติธรรมในเวทีระหว่างประเทศ

เป้าประสงค์ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคอาเซียน ระดับนานาชาติ รวมถึงองค์การระหว่างประเทศ มีความเชื่อมั่นในศาลยุติธรรม โดยให้การยอมรับ และให้ความร่วมมือทางการศาล การยุติธรรม และความร่วมมือทางวิชาการทั้งระดับวิภาคี และพหุภาคี ทั้งระดับวิภาคี และพหุภาคี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านกฎหมาย และการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากล

เป้าประสงค์ ศาลยุติธรรม เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านกฎหมาย และการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมที่มีมาตรฐานระดับสากล และมีองค์ความรู้เป็นที่น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาค้นคว้า อ้างอิง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับระบบงานธุรการศาล ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ และการให้บริการประชาชน ให้มีมาตรฐานและมีสมรรถนะสูง พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

เป้าประสงค์ ศาลยุติธรรม มีระบบงานธุรการศาล และระบบงานส่งเสริมงานตุลาการที่มีมาตรฐานระดับสากล และมีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการให้บริการต้อนรับประชาชนที่มีคุณภาพสูงสุด

2.3.3 บริบทและโครงสร้างสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4

1. สถานที่ตั้ง

พระราชกฤษฎีกา ตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค พ.ศ. 2497 กำหนดให้อธิบดีผู้พิพากษภาค 9 ตำแหน่ง โดย อธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ จังหวัดอุดรธานี และมีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ 9 จังหวัด ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2508 กำหนดให้สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้อาคารศาลจังหวัดขอนแก่น เป็นที่ทำการ ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2535 สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 ได้ย้ายที่ทำการจากอาคารศาลจังหวัดขอนแก่น มาอยู่ที่อาคารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น ชั้น 4 จนกระทั่งปัจจุบัน

2. เขตอำนาจศาล

พระราชกฤษฎีกา ตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค พ.ศ.2537 กำหนดให้มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 12 จังหวัด คือ ขอนแก่น, มหาสารคาม, ร้อยเอ็ด, กาฬสินธุ์, สกลนคร, นครพนม, มุกดาหาร, อุดรธานี, เลย, หนองคาย, หนองบัวลำภู และบึงกาฬ ศาลยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในเขตอำนาจ ประกอบด้วย

2.1 ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ศาลจังหวัดขอนแก่น

2.3 ศาลแขวงขอนแก่น

2.4 ศาลจังหวัดนครพนม

2.5 ศาลจังหวัดบึงกาฬ

2.6 ศาลจังหวัดพล

- 2.7 ศาลจังหวัดมหาสารคาม
- 2.8 ศาลจังหวัดมุกดาหาร
- 2.9 ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
- 2.10 ศาลจังหวัดเลย
- 2.11 ศาลจังหวัดสกลนคร
- 2.12 ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน
- 2.13 ศาลจังหวัดหนองคาย
- 2.14 ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู
- 2.15 ศาลจังหวัดอุดรธานี
- 2.16 ศาลแขวงอุดรธานี
- 2.17 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาฬสินธุ์
- 2.18 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น
- 2.19 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม
- 2.20 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม
- 2.21 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมุกดาหาร
- 2.22 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด
- 2.23 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเลย
- 2.24 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร
- 2.25 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองคาย
- 2.26 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองบัวลำภู
- 2.27 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุดรธานี
- 2.28 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดบึงกาฬ

3. สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค มีอำนาจหน้าที่ (สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4, น. 15 - 20) ดังนี้

3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับราชการประจำ และงานในหน้าที่ของอธิบดีผู้พิพากษาภาค ตามกฎหมายว่าด้วยพระธรรมนูญศาลยุติธรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปฏิบัติราชการอื่นใด ตามที่อธิบดีผู้พิพากษาภาคมอบหมาย

3.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการ คณะอนุกรรมการบริหารศาลยุติธรรมประจำภาค

3.3 กำกับ, ดูแล, ให้คำปรึกษา, แนะนำ และชี้แจง แก่สำนักอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาล ในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค เกี่ยวกับการดำเนินการด้านบริหาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบ

3.4 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับงานธุรการของสำนักอำนวยการประจำศาล ในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค

3.5 คำนคว้า รวบรวม ประมวลผล และเป็นศูนย์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาล ในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค

3.6 ดำเนินการร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรม ในการศึกษา / คำนคว้า และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบแผนงาน และงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ตามยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาล ในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค

3.7 ส่งเสริม พัฒนา ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาล ในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค

3.8 ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ, การเงิน, การบัญชี, การพัสดุ, อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค

3.9 บริหารงานทั่วไปของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค

3.10 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ประเภทของศาล

4.1 ศาลจังหวัด เป็นศาลชั้นต้น ที่ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง และคดีอาญาทั้งปวงนี้ ตามที่บัญญัติไว้ในพระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา 16 โดยมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง และคดีอาญาทั้งปวง ในคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์เกิน 300,000 บาท คดีอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกเกิน 3 ปี หรือปรับเกินกว่า 60,000 บาท หรือ 60,000 บาทถ้วน หรือทั้งจำทั้งปรับ

4.2 ศาลแขวง เป็นศาลชั้นต้น ที่ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เป็นความผิดเล็กน้อย และคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์พิพาทไม่สูง ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ศาลแขวงมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง ซึ่งมีราคาทรัพย์สินที่พิพาท หรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท และคดีอาญา ซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูง ให้จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ องค์กรประกอบด้วยผู้พิพากษาคนเดียว แต่ในกรณีจะลงโทษจำคุกเกิน 6 เดือน หรือปรับเกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ซึ่งโทษจำคุก หรือปรับอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งสองอย่าง เกินอัตราดังกล่าว ต้องให้ผู้พิพากษาอีกคนหนึ่งตรวจสำนวน และลงลายมือชื่อในคำพิพากษาเป็นองค์คณะด้วย (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 31 - 39)

4.3 ศาลจังหวัด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว นับตั้งแต่พระราชบัญญัติ เมื่อปี พ.ศ. 2494 เกี่ยวกับการจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน และพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน จึงจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชนกลางเป็นครั้งแรก กฎหมายดังกล่าว ได้บัญญัติให้แยกการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน ที่กระทำความผิดออกจากการปฏิบัติสำหรับผู้ใหญ่ โดยมีการสืบเสาะ และพินิจข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน โดยแพทย์และพนักงานคุมประพฤติไปพร้อมกับการสอบสวนข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการกระทำความผิด ซึ่งทำให้ศาลได้ทราบสาเหตุแห่งการกระทำความผิดก่อนแล้ว จึงใช้มาตรการแก้ไข เยียวยาเด็ก หรือเยาวชน ด้วยวิธีการสำหรับเด็กและเยาวชน ให้เหมาะสมเป็นราย ๆ ไป ต่อมาปี พ.ศ. 2506 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม ให้มีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว ขึ้นแทนศาลคดีเด็กและเยาวชน และในปี พ.ศ. 2534 เพิ่มเติมวิธีพิจารณาเป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดา โดยศาลดังกล่าว จะมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญา สำหรับผู้ถูกดำเนินคดีที่เป็นเด็กและเยาวชนด้วย ซึ่งมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2534 และได้แก้ไข (ฉบับที่ 2) เพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 197 - 199)

ปัจจุบัน ได้มีการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 กำหนดให้ศาลเยาวชนและครอบครัว มีอำนาจพิจารณาพิพากษา หรือมีคำสั่งในคดี ซึ่งเด็กและเยาวชน ต้องหาว่ากระทำความผิดทางอาญา ไม่ว่าจะมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดตามพระราชบัญญัติอื่น ๆ คดีอาญาที่โอนมาจากศาลธรรมดาในกรณีที่จำเลยอายุยังไม่เกิน 20 ปี บริบูรณ์ เนื่องจากศาลที่พิจารณาคดีนั้น ได้พิจารณา โดยคำนึงถึงร่างกายสติปัญญา สุขภาพ ภาวะแห่งจิต และนิสัยแล้ว เห็นว่าบุคคลนั้น ยังมีสภาพเช่นเดียวกันเด็กและเยาวชน คดีครอบครัว คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ และคดีอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว คดีอาญาที่มีข้อหาว่าเด็ก หรือเยาวชนกระทำความผิด ให้ถืออายุเด็ก หรือเยาวชนนั้น ในวันที่การกระทำความผิดได้เกิดขึ้น โดย “เด็ก” หมายความว่า บุคคลอายุยังไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ จากแต่เดิมที่กำหนดให้ “เด็ก” หมายความว่า บุคคลอายุเกิน 7 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 14 ปีบริบูรณ์ และ “เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกิน 15 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ จากแต่เดิม ที่กำหนดให้ “เยาวชน” หมายความว่า บุคคลอายุเกิน 14 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ การแก้ไขเรื่องอายุเด็ก และเยาวชน เป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับประมวลกฎหมายอาญา

การออกหมายจับเด็ก และเยาวชน ให้ศาลคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิเด็ก หรือเยาวชน เป็นสำคัญ โดยเฉพาะในเรื่องอายุ เพศ และอนาคตของเด็ก หรือเยาวชน ที่พึงได้รับการพัฒนาและ ปกป้องคุ้มครอง หากการออกหมายจับ จะมีผลกระทบต่อจิตใจของเด็ก หรือเยาวชน อย่างรุนแรงโดยไม่จำเป็น ให้พยายามเลี่ยงการออกหมายจับ โดยใช้วิธีติดตามตัวเด็ก หรือเยาวชนนั้น ด้วยวิธีอื่นก่อน การจับกุมและควบคุมเด็ก และเยาวชน ต้องกระทำโดยละมุนละม่อม โดยคำนึงถึง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และไม่เป็นการประจานเด็ก หรือเยาวชน นอกจากนั้น ห้ามมิให้เจ้าพนักงาน ผู้จับกุมเด็ก หรือเยาวชน หรือพนักงานสอบสวนจัดให้มี หรืออนุญาตให้มี หรือยินยอมให้มีการถ่ายภาพ หรือบันทึกภาพเด็ก หรือเยาวชน ซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิด เว้นแต่ เพื่อประโยชน์ในการสอบสวน การสอบสวนต้องกระทำในสถานที่ที่เหมาะสม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ปะปนกับผู้ต้องหาอื่น หรือมีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ในสถานที่นั้น อันมีลักษณะเป็นการประจานเด็ก หรือเยาวชน

กฎหมายใหม่ ได้เพิ่มมาตรการพิเศษ แทนการดำเนินคดีอาญาเข้ามาเป็นการนำ มาตรการทางเลือกอื่นมาใช้แทนการดำเนินคดีตามช่องทางปกติ เปิดโอกาสให้ผู้เสียหาย หรือชุมชนมี ส่วนร่วมในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็ก ในกรณีที่เกิด หรือเยาวชน สำนึกในการกระทำก่อน ฟ้องคดี เมื่อคำนึงถึงอายุ, ประวัติ, ความประพฤติ, สถิติปัญหา, การศึกษาอบรม, สภาพร่างกาย, สภาพ จิต, อาชีพ, ฐานะ และเหตุแห่งการกระทำความผิดแล้ว หากผู้อำนวยการสถานพินิจพิจารณาเห็นว่า เด็ก หรือเยาวชนนั้น อาจกลับตนเป็นคนดีได้ โดยไม่ต้องฟ้อง ให้จัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูให้เด็ก หรือเยาวชนปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนความประพฤติของเด็ก หรือเยาวชน บรรเทาทดแทน หรือชดเชยความเสียหายแก่ผู้เสียหาย หรือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ชุมชนและสังคม แล้วเสนอ ความเห็นประกอบแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูต่อพนักงานอัยการ เพื่อพิจารณา ทั้งนี้ การจัดทำแผนแก้ไข บำบัดฟื้นฟู ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เสียหายและเด็ก หรือเยาวชนด้วย (เตือนใจ เจริญพงษ์, 2553)

2.3.4 บุคลากรศาลยุติธรรม

1. ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 ได้ให้ คำจำกัดความ ของข้าราชการฝ่ายตุลาการ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2558)

1.1 ข้าราชการตุลาการ คือ ข้าราชการผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษา อรรถคดีรวมถึงผู้ช่วยผู้พิพากษา และข้าราชการผู้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่น ตามมาตรา 11 วรรคสอง

1.2 คณะตุลาการศาลยุติธรรม คือ ข้าราชการ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ ในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อกฎหมายอิสลาม

1.3 ข้าราชการศาลยุติธรรม คือ ข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ในทางตุลาการ ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

2. พนักงานราชการ

ตามระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ว่าด้วยพนักงานราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2550 ได้ให้คำจำกัดความ ของพนักงานราชการ ดังนี้

2.1 “พนักงานราชการศาลยุติธรรม” หมายความว่า บุคคล ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเป็นพนักงานราชการของสำนักงานศาลยุติธรรม ในการปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานศาลยุติธรรม

2.2 พนักงานราชการศาลยุติธรรมมี 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.2.1 พนักงานราชการศาลยุติธรรมทั่วไป ได้แก่ พนักงานราชการ ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะเป็นงานประจำทั่วไปของสำนักงานศาลยุติธรรม ในด้านงานบริการ งานเทคนิคงานบริหารทั่วไป งานวิชาชีพเฉพาะ หรือ งานเชี่ยวชาญเฉพาะ

2.2.2 พนักงานราชการศาลยุติธรรมพิเศษ ได้แก่ พนักงานราชการซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องใช้ความรู้ หรือความเชี่ยวชาญสูงมาก เป็นพิเศษ เพื่อปฏิบัติงานในเรื่องที่มีความสำคัญ และจำเป็นเฉพาะเรื่อง ของสำนักงานศาลยุติธรรม หรือมีความจำเป็นต้องใช้บุคคลในลักษณะดังกล่าว

2.2.3 การจ้างพนักงานราชการศาลยุติธรรม ให้กระทำเป็นสัญญาจ้างไม่เกินคราวละ 4 ปี หรือตามโครงการที่มีกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดไว้ โดยอาจมีการต่อสัญญาจ้างได้ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของสำนักงานศาลยุติธรรม

3. ลูกจ้าง

ตามระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ว่าด้วยลูกจ้างของสำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2544 ให้ความหมายของคำว่าลูกจ้าง ดังนี้

3.1 ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่สำนักงานศาลยุติธรรมจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบอื่น และมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่ใช้บังคับแก่ลูกจ้างของส่วนราชการ

3.2 บุคคลที่สำนักงานศาลยุติธรรมจ้างให้ปฏิบัติราชการตามสัญญาจ้าง

3.3 ให้สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นผู้ทำสัญญาจ้างปฏิบัติงาน สำหรับบุคคล ตามสัญญาจ้างเป็นรายปี และอย่างน้อยต้องมีข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

3.3.1 ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงาน

3.3.2 อัตราค่าจ้าง วันจ่ายค่าจ้าง การเลื่อนขั้นค่าจ้าง และเงินตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานปกติ

3.3.3 ระยะเวลาการจ้าง

3.3.4 กำหนดวันเวลาทำงานปกติ วันหยุดราชการตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี รวมทั้งการลาหยุดในกรณีต่าง ๆ

3.3.5 วินัยและการรักษาวินัย

3.3.6 การสิ้นสุดแห่งสัญญา

3.3.7 สวัสดิการและการสงเคราะห์อื่น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

กัลยารัตน์ อ่องกณา (2549, น. 95 - 97) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน สำหรับการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นภัชชล รอดเที่ยง (2550, น. 98 - 99) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษพบว่า ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ, สถานภาพสมรส, ตำแหน่งทางการบริหาร, ระยะเวลาการทำงาน, สัมพันธภาพในครอบครัว, นโยบายการบริหารงาน, ลักษณะงาน, สัมพันธภาพในที่ทำงาน, ความก้าวหน้าในการทำงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ขวัญกำลังใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วน เพศ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, สายการทำงาน, โรคประจำตัว, สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพล และสามารถร่วมคาดทำนายความสุขใจการทำงานของบุคลากร ได้แก่

ลักษณะงาน, สัมพันธภาพในครอบครัว, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถรวมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

ปรีดาภรณ์ สีปากดี (2550, น. 86 - 89) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขของบุคลากรศิริราช และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล กับความสุขของบุคลากรในทุกตำแหน่ง อาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจำนวน 1,481 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความสุขตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต ในภาพรวมอยู่ในระดับเดียวกับบุคคลทั่วไป การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบงาน 2) การเรียนรู้ของพนักงานและการสร้างแรงจูงใจ และ 3) ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของพนักงานแต่ละด้าน มีค่าความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.35

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550, น. 93) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาจำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุข ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อการออกแบบเครื่องมือ ที่สามารถใช้วัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติ ได้แก่ มิติด้านผู้นำ, มิติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, มิติด้านความรักในงาน, มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมิติค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าว สามารถวัดระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ผลที่จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข พบว่า เครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือสูง กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากทั้งสองส่วน นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ ดีมาก

สุกัญญา อินตะ โดด (2550, น. 84 - 86) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 223 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางสังคมเฉพาะด้าน รายได้ มีขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นภคล วรรณิกา (2551, น. 98 - 101) ได้ศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการ และองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 2,023 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าความสุขในการทำงาน โดย เมื่อจำแนกออกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และประเภทธุรกิจของบริษัท ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน สำหรับผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมา คือด้านสุขภาพกาย, ด้านสุขภาพใจ, อารมณ์, ความรู้สึกทั่ว ๆ ไป, ด้านหัวหน้าที่ยังงานตรง, ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน, ด้านการใช้เวลา, การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว, ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว, ด้านบริษัท, นโยบาย, ผลผลิต, ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านงานความมั่นคงและความก้าวหน้าได้ ตามลำดับ โดยเมื่อวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ วิจัยสัมประสิทธิ์การถดถอย พบปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความสุข ในการทำงาน ได้แก่ ด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด

พรชัย พิลาหาวาส (2551, น. 99 - 102) ทำการศึกษาเรื่อง การวัดระดับความสุข และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของเกษตรกรในหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า เกษตรกรผู้ปลูกข้าวส่วนใหญ่ มีความสุขในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความสุขที่วัดได้ทั้ง 3 วิธี และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของเกษตรกร คือ การอาศัยในหมู่บ้านที่มีการส่งเสริมกิจกรรมพอเพียงอย่างต่อเนื่อง การมีรายได้อื่น ๆ และปัจจัยที่ทำให้ความสุขลดลง คือ การมีรายได้เท่าเดิม หรือลดลง เมื่อเทียบกับอดีต

อภิชาติ ภูพานิช (2551, น. 79 - 81) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 142 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงาน และระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนคติของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุ กับเพศ มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีช่วงอายุ 20 - 34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 35 - 49 ปี และเพศของบุคลากร ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิง จะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย

นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ (2552, น. 91 - 93) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน กับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผู้นำองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 110 คน ประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การแจกแจงแบบตัวที่, การวิเคราะห์ความแปรปรวน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ปพิชญา วนะสุข (2552, น. 95 - 97) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของสถานีดำรงกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการตำรวจ ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 จำนวน 177 คน ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบด้วยค่าสถิติแบบ T - test จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานสูงที่สุด เรียงตามลำดับ คือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน, ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร, ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน, ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร และปัจจัยด้านความรักในการทำงาน ทั้งนี้ การศึกษายังได้พบความแตกต่างระหว่างข้อมูลของตำรวจชั้นสัญญาบัตร และตำรวจชั้นประทวน ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านผู้นำองค์กร และปัจจัยทางด้านความรักในงาน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 95

กรณีศึกษา ตามูลวง (2553, น. 80 - 83) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร จากผลการศึกษา พบว่าภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับพนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน องค์กรประกอบด้านความสุขในการทำงาน ที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมาคือ องค์กรประกอบด้านพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และ องค์กรประกอบด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุด สำหรับปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน และสามารถรวมค่าทำนายความสุขในการทำงานมีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล โดยองค์กรประกอบย่อยในแต่ละด้าน ที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ผู้นำ เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน ลักษณะของงาน เป็นงานที่มีโอกาสติดต่อกับบุคคลภายนอก และระบบการให้รางวัลที่มีผู้ประเมินมากกว่า 1 คน ทำให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือ การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และลักษณะการจ้างงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และในแต่ละกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับพนักงาน ค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน

เนตรสวรรค์ จินตนาวดี (2553, น. 87 - 89) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล จังหวัดสมุทรสาคร มีความสุขในระดับมาก หรือ ต่ำ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านคุณค่าของวิชาชีพ ด้านการยอมรับทางด้านสังคม และด้านสวัสดิการ

ปฏิภาศ บุญมั่งมี (2553, น. 87 - 89) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจรตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมความสุขอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นอย่างยิ่ง ต่อปัจจัยด้านค่านิยมองค์กร สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพล และสามารถรวมค่าทำนายความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต และปัจจัยค่านิยมองค์กร

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553, น. 87 - 89) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของ พนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จากประชากรทั้งสิ้น 272 คน เครื่องมือที่นำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าแจกแจงแบบตัวที่, การวิเคราะห์ ความแปรปรวน และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุข ในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ส่วนปัจจัยด้าน ลักษณะงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำองค์กรนั้น ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนปัจจัยบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงาน คือ อายุ และระดับการศึกษา ณ ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ส่วนเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงานและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อายุงาน, ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับ ความคิดเห็นต่อองค์กร ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน และผลการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีเพียงองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่สามารถทำนาย ความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบ ทั้ง 4 ด้าน สามารถทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 77.40

สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553, น. 91 - 93) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากร เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อ และกลุ่มงานสร้างสรรค์ เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนความสุข อันเกิดจากปัจจัยภายในองค์การอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ คุณลักษณะของงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการได้ทำงาน ที่ตนเองรัก งานมีความอิสระ และมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลางานที่ยืดหยุ่น การได้ ลาพักผ่อนติดต่อกัน การได้รับคำชมเชย และการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานเป็นสิ่ง สำคัญมากต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุล ในชีวิตการทำงาน และปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Lu and Shih (1997, p. 89) ได้ศึกษาแหล่งความสุข ของประชาชนได้หวั่น โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุข 9 ด้าน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ, การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี, ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางวัตถุ, หาเงินได้มาก มีเงินเพียงพอในการใช้จ่ายใช้สอย, ความสำเร็จในการทำงาน, มีความสบายใจ, รู้สึกผ่อนคลาย มีความสุขจากการที่คนอื่นยอมรับ, รู้สึกถึงการควบคุมตนเองและมีความประจักษ์ในอารมณ์ทางบวก, เบิกบานใจ ผ่อนคลาย ไม่มีอะไรทำให้โกรธ และสุขภาพดี, ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ จากการศึกษาพบว่า ความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือ โดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำ หรือความสำเร็จ นอกจากนี้ความสุขยังเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ความเป็นปึกแผ่น ความซื่อสัตย์จากพวกพ้องและบุคคลในครอบครัว การได้รับความสำเร็จในอาชีพ การงาน ทำให้มีหลักฐานมั่นคง เป็นการช่วยเหลือครอบครัว การควบคุมตนเอง การพัฒนาตนเอง ความประจักษ์ในตนเองคือการเป็นคนดีมีศีลธรรม เป็นความยินยอมรับความเป็นไปในชีวิต

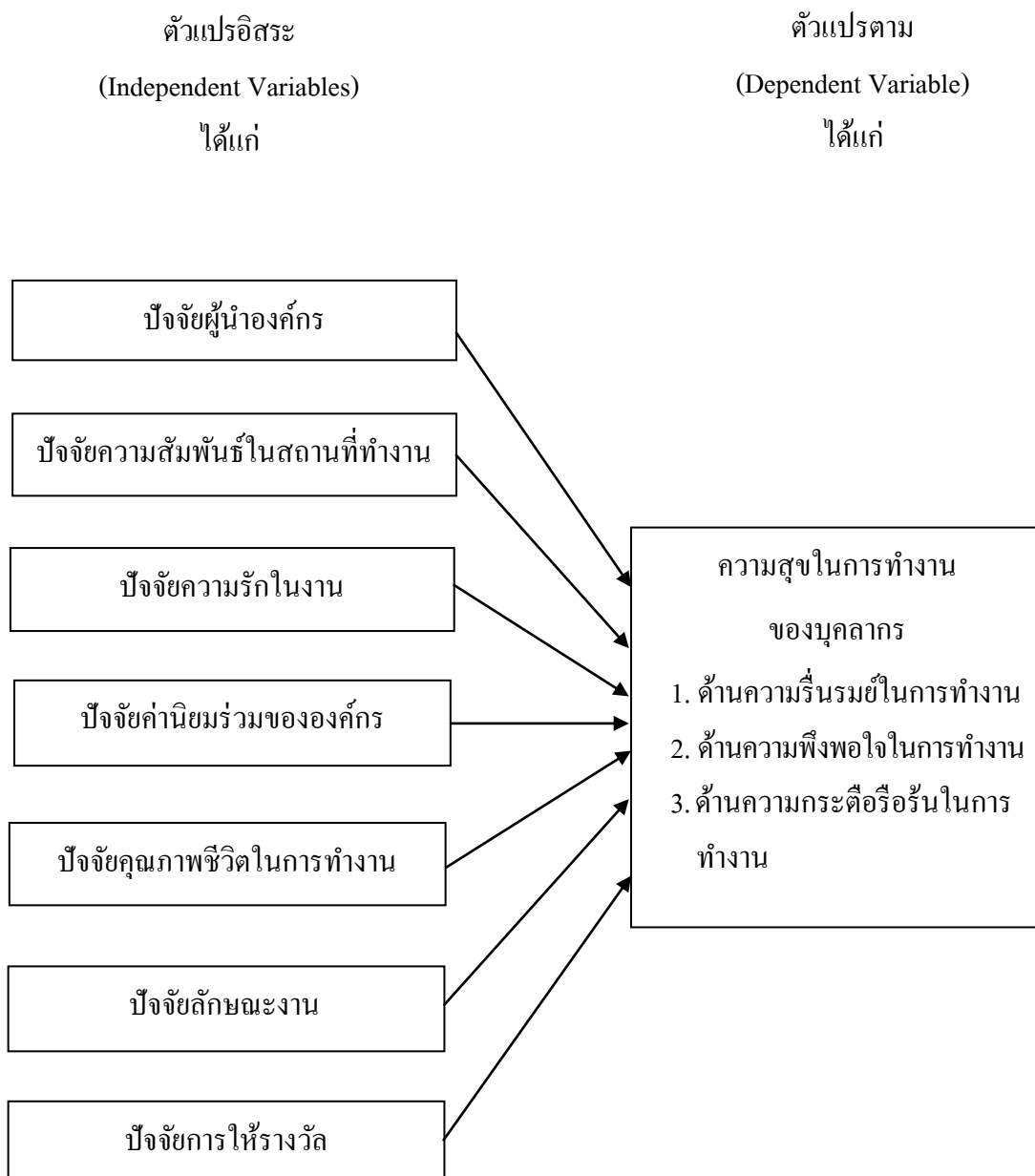
Chimento (2007, p. 98) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจความคิดเห็นพนักงานในองค์กรที่มีบุคลากรตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป อายุระหว่าง 18 - 65 ปี จำนวน 1,036 ตัวอย่าง จากการสำรวจพบว่า 10 ปัจจัยแรกที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน ประกอบด้วย ความเป็นมิตรและการให้ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน ทำงานที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน หัวหน้างานดี หรือผู้บังคับบัญชาในสายงานดีเหมาะสมระหว่างงานและชีวิตดี ความหลากหลายของงาน มีความเชื่อว่าตัวเองสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้อย่างคุ้มค่า ความรู้สึกสิ่งใดที่ทำนั้น นำมาซึ่งความแตกต่าง เป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้เกิดความสำเร็จ การได้รับการยอมรับเมื่อประสบความสำเร็จและการแข่งขันเรื่องของเงินเดือน

Nititiphrut (2007, p. 86) ได้ศึกษา The Concept of Happiness : The Bridge between and Eastern Thought, and Empirical Evidence of Bangkokians Happiness Determinant โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจมีผลต่อความสุขของคน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวเอง จิตใจ และสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับตัวเอง ได้แก่ อายุ การมีภูมิคุ้มกันตัวเอง รายได้ และการศึกษา มีผลต่อความสุขของคนอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% โดยคนที่มิช่วงอายุน้อยกว่า 33 - 34 ปี จะมีความสุขเพิ่มมากขึ้นตามอายุ ส่วนคนที่ช่วงอายุมากกว่า 33 - 34 ปี จะมีความสุขลดลง เมื่ออายุมากขึ้น ส่วนคนที่มีการศึกษามากกว่า 12 ปี มีแนวโน้มว่ามีความสุขมากกว่า สถานะของผู้มีรายได้ จะบอกถึงสถานการณ์จ้างงาน และความรับผิดชอบในครอบครัว ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่จะทำให้ความสุขเป็นลบ หมายความว่า ความสำคัญของการที่ต้องรับภาระอย่างมากในครอบครัว จะทำให้รู้สึกถึงการที่บุคคลมีความเคารพนับถือตนเองในการจ้างงาน และสุดท้ายการที่บุคคลมีภูมิคุ้มกันตัวเอง ซึ่ง

รวมถึงการมีเงินออม และการประกันภัยต่าง ๆ บุคคลที่มีภูมิคุ้มกันตัวเอง มีแนวโน้มมีความสุขในระดับที่สูง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ รามศิริ เมนะโพธิ (2550, น. 47) และความสุขในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมของ Warr (1990, p. 23, อ้างอิงใน รัชณี หาญสมสกุล, 2550, น. 35) โดยมีตัวแปรอิสระ จำนวน 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยผู้นำองค์กร ปัจจัยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน ปัจจัยความรักในงาน ปัจจัยค่านิยมร่วมขององค์กร ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยลักษณะงาน และ ปัจจัยการให้รางวัล ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ด้านความตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) 2) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Pleasure) 3) ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) รามศิริ เมนะโพธิ (2550, น. 47) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ 4 โดยนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย