

ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร
กรณีศึกษาเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความอนุเคราะห์ จากอาจารย์ ดร.มลฤดี สาระภูัน และ คณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำปรึกษา และสร้างความกระจ่างเพื่อให้ผู้วิจัยในการค้นคว้า จนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณผู้อำนวยการกองเภสัชกรรม และ เภสัชกรอัตราจ้างในกรณีศึกษาที่ยินดีให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์และให้การเสนอแนะข้อมูล เพื่อการทำงานวิจัยให้เกิดความราบรื่น

ขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงานที่โรงพยาบาลทุกท่าน และ กลุ่มเพื่อน นักศึกษาปริญญาโท รุ่น HO 18B ที่เชื่อมั่นในความสามารถของผู้วิจัย ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ และมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ และหากมีรายละเอียด ข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยไว้แต่เพียงผู้เดียว

ณัฐปภัทร์ ตั้งพานทอง

ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรกรณีศึกษาเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง

FACTORS LEVEL OF EMPLOYEES' HAPPINESS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT : A CASE STUDY OF PHARMACIST EMPLOYEE OUTPATIENT DEPARTMENT IN THE GOVERNMENT HOSPITAL.

ณัฐปภัสร์ ตั้งพานทอง 5850337

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มลฤดี สระภูมัย, Ph.D., ศิริสุข รักถิณ, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การทำงานอย่างมีความสุขในพนักงาน จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในวิชาชีพเภสัชกร เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการที่จะกำหนดนโยบายต่างๆ และ นำแนวคิดที่ได้นี้ไปพัฒนาในรูปแบบของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สร้างความสุขในการทำงานของ เภสัชกรกลุ่มงานอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก แบ่งออกได้เป็น ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับตัวเพื่อนร่วมงาน และ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน เป็นต้น ที่ส่งผลให้สมาชิกมีความรู้สึกรักในองค์กร และมีการแสดงพฤติกรรมที่จะทุ่มเท และเต็มใจในการทำงาน เพื่อต้องการสร้างประโยชน์ให้องค์กร

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน/Happy workplace/ ความผูกพันต่อองค์กร

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างคำถาม 12 ประการกับผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร	26
2.2	ความสอดคล้องของกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	34
4.1	พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	44
4.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเกษตรกรอัตราจ้างแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	57



สารบัญรูปภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	เปรียบเทียบ ERG Model กับ Maslow's Hierarchy Needs	18
2.2	The Gallup Path	25



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง Full-Time และ Part-Time	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความสุขในการทำงาน	6
2.2.1 คำนิยามของความสุข	6
2.2.2 คำนิยามของความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)	7
2.2.3 ความสำคัญของความสุขในการทำงาน	9
2.2.4 แนวคิดการสร้างความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)	10
2.2.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน	13
2.2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)	17
2.2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	21
2.3.1 คำนิยามของความสุขผูกพันต่อองค์กร	22
2.3.2 ความสำคัญของความสุขผูกพันต่อองค์กร	23
2.3.3 แนวคิดของความสุขผูกพันต่อองค์กร	25
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขผูกพันต่อองค์กร	32
2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขผูกพันต่อองค์กร	34
2.3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 คำถามงานวิจัย	41
3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	41
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.5 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	43
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์	44
4.2 ข้อมูลเนื้อหาของการสัมภาษณ์	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	67
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ประวัติผู้วิจัย	77

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบัน มีอัตราการแข่งขันที่สูงมาก จึงทำให้องค์กรแต่ละแห่งพยายามพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างยั่งยืน

“บุคลากร” ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สามารถสร้างข้อได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่ง เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่เป็นหัวใจของการทำงานทุกระบบที่หลายๆองค์กร มักจะมองข้ามความสำคัญ

ในภาคธุรกิจการให้บริการด้านสุขภาพ พบว่ามีอัตราการแข่งขันที่สูงและมีปัญหาของการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ที่ยังคงเรื้อรังมาจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรด้านธุรกิจบริการด้านสุขภาพหลายแห่งจึงพยายามเร่งสร้างข้อได้เปรียบให้เหนือคู่แข่งโดยการเร่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นทุนมนุษย์ที่ดี มีความรู้ มีความสามารถ เพื่อทำให้องค์กรสามารถสร้างผลผลิตได้เหนือกว่าที่อื่น

แต่การสร้างทุนมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอ ที่จะทำให้ตัวองค์กรแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างยั่งยืน สิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึง คือ การทำให้บุคลากรในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข เพราะหากองค์กรใดสามารถสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้ ย่อมทำให้การบริหารองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากเมื่อคนในองค์กรมีความสุข จะส่งผลให้คนเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆ อันจะส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและเกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

ปัจจุบันหลายองค์กรเริ่มมีการตื่นตัว และเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความสุข ในการทำงานมากยิ่งขึ้น เห็นได้จาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) นำแนวนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ที่มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาศักยภาพของคนและเศรษฐกิจ มาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข ผ่านคู่มือ “ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน” (สำนักสุขภาวะ, 2553)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจนำ กรอบแนวคิดความสุข 8 ประการในที่ทำงานดังกล่าว มาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากความสุขในการทำงานแล้ว ผู้วิจัยยังเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการเข้า-ออกจางาน และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีขึ้น จากความรู้สึทักของการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์กร และบ่งบอกถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่สามารถสร้างความสุขในการทำงานของแต่ละรายบุคคล และความสัมพันธ์ของความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยเห็นว่าข้อมูลและผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการไปกำหนดนโยบายและวิธีการที่จะช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความสุขในการทำงานของเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์กรของเภสัชกรอัตราจ้างแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันของเภสัชกรอัตราจ้างแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่สร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างเภสัชกรอัตราจ้างตำแหน่งงาน Full-Time และ Part-Time

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ประเด็นที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยความสุขในการทำงานและความผูกพันของเภสัชกรอัตราจ้างในโรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่งที่มีต่อองค์กร
2. ด้านบุคคล โดยทำการศึกษาเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและความผูกพันของเภสัชกรอัตราจ้างแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่งที่มีต่อองค์กร
2. สรุปหาปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันของเภสัชกรอัตราจ้างที่มีต่อองค์กรได้
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์

เกสัชกร หมายถึง ผู้ที่มีวิชาชีพทางด้านสาธารณสุข (health profession) มีหน้าที่จ่ายยา ให้ผู้ป่วย แนะนำการใช้ยา ติดตามการใช้ยาให้ผู้ป่วย และเป็นผู้ผลิตยา นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถหลายสาขาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในทางด้านคลินิก โรงพยาบาล และ ชุมชน

อัตราจ้าง หมายถึง อัตราการจ้างงาน หรือ เงินเดือน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงทั้งสองฝ่าย ซึ่งรวมไปถึงสวัสดิการต่าง เช่น โบนัส/ปรับเงินประจำปี, ค่าที่พัก, ส่วนลดของค่ารักษาพยาบาล, ตรวจร่างกายประจำปี เป็นต้น

Full-Time หมายถึง รูปแบบของงานประจำประเภทเต็มเวลา 8 ชม. ต่อวัน ไม่เกิน 5 วัน ต่อสัปดาห์ สวัสดิการในการทำงานนั้น พนักงานมีสิทธิลาป่วย ลาหยุดประจำปี ลาพักร้อน หรือลาหยุดยาวเนื่องจากทำงานมาเกิน 1 ปี โดยที่ยังได้รับค่าจ้างอยู่ และมีสิทธิ์ได้เงินชดเชยหากถูกไล่ออกจากงาน

Part-Time หมายถึง รูปแบบของงานที่มีจำนวนชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 24 ชม. ต่อสัปดาห์ และไม่เกิน 10 วัน ต่อเดือน มีข้อตกลงการจ้างงานเป็นลายลักษณ์อักษรระบุเวลาการทำงาน เช่น จำนวนชั่วโมงทำงานต่อวัน ทำงานกี่วันต่อสัปดาห์ เวลาเริ่มงานและเลิกงาน หากทำงานเกินชั่วโมงที่กำหนดไว้จะได้ค่าจ้างคิดตามอัตราล่วงเวลา

โรงพยาบาลภาครัฐ หมายถึง สถานที่สำหรับการบริการด้านสุขภาพให้กับผู้เจ็บป่วย โดยมักที่จะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ซึ่งสังกัดภายใต้นโยบายและการงานบริหารขององค์กรภาครัฐ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง อายุ เพศ ขนาดของครอบครัว สถานภาพทางด้านครอบครัว รายได้อาชีพ การศึกษา เป็นต้น

ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ส่งผลต่ออารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกในการทำงาน ในด้านของงาน เช่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ความกดดัน/ความชอบในงาน,ความสำเร็จในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่านิยมขององค์กร รวมไปถึง ด้านผู้นำในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ตัวแปรที่ทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นๆ สามารถทำงานอย่างมีความสุข

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร หมายถึง ตัวแปรที่ทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นๆ เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาเกษตรกรอัตรากำลัง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเป็นหัวข้อสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง Full-Time และ Part-Time
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความความสุขในการทำงาน
 - 2.2.1 คำนิยามของความสุข
 - 2.2.2 คำนิยามของความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)
 - 2.2.3 ความสำคัญของความสุขในการทำงาน
 - 2.2.4 แนวคิดการสร้างความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)
 - 2.2.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน
 - 2.2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)
 - 2.2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.1 คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.3 แนวคิดของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง Full-Time และ Part-Time

Atkinson (1984) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 2 มิติ ครอบคลุมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน คือ

1. **ความยืดหยุ่นในการทำงาน (functional flexibility)** หมายถึง การขยายทักษะและความสามารถของพนักงานกับความหลากหลายของงาน เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการใหม่ในสภาพแวดล้อมการแข่งขันขององค์กร
2. **ความยืดหยุ่นในตัวเลข (numerical flexibility)** หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงจำนวนคนงาน และ /หรือจำนวนชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันไป เช่น ปริมาณงานที่สามารถทำได้ในรูปแบบชั่วโมงการทำงานที่มีความยืดหยุ่นหรือพนักงานที่ทำงานนอกเวลา (Part-Time)

จากแนวคิดของ Atkinson จึงเป็นที่มาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบของการจ้างงานที่แตกต่างกันออกไปในปัจจุบัน เช่น Full-Time , Part-Time เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความความสุขในการทำงาน

2.2.1 คำนิยามของความสุข

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคำนิยามของ “ความสุข” พบว่าบางงานวิจัยอาจใช้คำว่า “ความผาสุก” เนื่องจากมีความหมายคล้ายกัน ซึ่งในภาษาอังกฤษ คำว่า “ผาสุก” จะตรงกับคำว่า Well-being ซึ่งการนิยามความหมายของคำดังกล่าวนี้ ในบริบทของแต่ละบุคคลจึงได้แตกต่างกันออกไป ดังตัวอย่างคำนิยามเหล่านี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2550) ได้ให้ความหมายของคำว่า สุข คือ ความสบายกาย สบายใจ ไม่เดือดร้อน ส่วนคำว่า ผาสุก คือ สบาย สงบ ร่มเย็น

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ให้ความหมายของคำว่า “สุข” ว่าเป็นความสามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ

พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตโต) ได้อธิบายความสุขว่า หมายถึง การสนองต่อความต้องการ เป็นความสมอยาก สมปรารถนา

ในวงการจิตวิทยาตะวันตก ทาล เบน ชาร์ฮาร์มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด นิยามความสุขว่า หมายถึง ประสบการณ์โดยรวมของความพึงพอใจ และ การมีจุดหมายในชีวิต

บิวพันซ์ พรหมพักพิง (2555) กล่าวว่า “ความสุข” เคยปรากฏเป็นประเด็นหรือเป็นข้อถกเถียงมานานแล้ว ในวงวิชาการตะวันตก ของกลุ่มนักปรัชญา “utilitarianism” โดยมีนักปรัชญาชื่อ Jeremy Bentham เสนอว่า กฎหมายหรือหลักทางศีลธรรมต่างๆ จะต้องวางอยู่บนพื้นฐานที่ว่า กฎหมายและหลักทางศีลธรรมนั้นๆ จะต้องมุ่งให้เกิดความสุข (Happiness) ให้มากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ หลักทางปรัชญา ดังกล่าวนี้ได้รับการโต้แย้ง โดยเฉพาะจากสำนักคิดปฏิฐานนิยม (positivism) ที่มองว่าความสุขไม่อาจจะนิยามได้ เนื่องจากว่ามีความแปรเปลี่ยนไปตามสภาวะจิตใจของบุคคล

Kahnemann, Diener, & Schwarz (1999) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความสุข ที่พัฒนาขึ้นมาภายหลัง มักจะถือว่าเป็นสาขาเฉพาะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งการศึกษาทางจิตวิทยาเกี่ยวกับความสุขเน้นอยู่ที่ว่า มีปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพล หรือส่งผลต่อความสุขของมนุษย์ ดังนั้น การวัดความสุขมักจะถือเอา การประเมินความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิต (satisfaction) และความผาสุกโดยรวม (global happiness)

ในปัจจุบัน การศึกษาเรื่องความสุขของมนุษย์ ซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดยนักจิตวิทยาจะได้รับการจัดอยู่ในกลุ่ม “ความอยู่ดีมีสุขทางอัตวิสัย” (subjective wellbeing) ดังนั้น ความสุขจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของความอยู่ดีมีสุข

เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์นั้นเป็นแรงผลักดันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเกิดกระแสที่ให้ความสำคัญกับมิติของความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาข้างต้น ประเทศไทยจึงได้ปรับแนวความคิดการพัฒนาประเทศที่เน้นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน จะเห็นได้จากการนำ “ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข” มาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8, 2540 - 2544) ต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมและคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มีเป้าหมายมุ่งไปสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, 2555 - 2559)

2.2.2 ค่านิยมของความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)

ค่านิยมหรือการให้ความหมายของคำว่า Happy Workplace ในบทความและงานวิจัยในต่างประเทศ จะเห็นคำว่า Workplace Health Promotion, Healthy Workplace, Healthy Organization, Healthy Corporation โดยมีการนิยามไว้ดังนี้

องค์กรอนามัยโลก (2010) ให้คำอธิบายว่า “Happy Workplace คือ องค์กรที่ให้การ

ป้องกัน ส่งเสริม สนับสนุนทั้งร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน”

Lowe (2004) นิยามว่า “Healthy Workplace เป็นองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงานและมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น”

Dive (2004) ระบุว่า “Healthy Organization คือ องค์กรที่สามารถบรรลุถึงพันธกิจที่ตั้งไว้พร้อมกับมีความสามารถในการเติบโตและพัฒนาบุคลากรในองค์กรไปพร้อมๆกัน”

Warr (1990) กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความตื่นรู้ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกสนานกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆในการทำงาน 2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ส่วนนักวิชาการในไทย ได้มีคำนิยามเกี่ยวกับ Happy Workplace ไว้ดังนี้

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557) นิยามว่า “Happy Workplace” หมายถึง หน่วยงาน สถานประกอบการ สถานศึกษา ที่ทำงาน ที่มีความมั่นคงก้าวหน้าตามจุดประสงค์ของภารกิจ คนในองค์กรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจและตั้งใจทำงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศเกื้อหนุนบุคลากรมีสุขภาพดี และทุกคนในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างสมานฉันท์

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (2554) นิยามว่า “ความสุขในที่ทำงาน” หมายถึงความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนที่มีคุณค่าต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อครอบครัว ชุมชน และแรงงานที่มีคุณค่าของประเทศ

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า หมายถึงบุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก และพึงพอใจชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

จากการทบทวนงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า “Happy Workplace” เป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถทำได้ก็จะถือได้ว่าเป็น “องค์กรแห่งความสุข” ซึ่งองค์กรดังกล่าวนอกจากจะสามารถบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่ตั้งไว้แล้ว ยังสามารถกระตุ้น จูงใจ ให้ทุกคนในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกกับองค์กรและพร้อมที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต

2.2.3 ความสำคัญของความสุขในการทำงาน

ปัจจุบันความสุขในการทำงาน มีการศึกษาวิจัยเรื่องนี้กันอย่างแพร่หลาย โดยจุดเริ่มต้นของแนวคิดนี้มาจากผลการทดลอง The Hawthorne Studies (Mayo, 1946 อ้างถึงใน สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล, 2555, หน้า 21) พบว่า พนักงานและกลุ่มพนักงานสามารถควบคุมเวลาที่ใช้ในการทำงาน(The pace of work) และผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กร โดยใช้วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ ผลการทดลองนี้ จุดประกายให้นักวิชาการและฝ่ายจัดการหันมาสนใจ เรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน โดยมีความเชื่อที่ว่าพนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่มีผลผลิตสูงจึงนำไปสู่การศึกษาและการสร้างทฤษฎีต่างๆ ขึ้นตามมา เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ Maslow (1954) ทฤษฎีการจูงใจสองปัจจัย Herzberg (1974) เป็นต้น

จากการศึกษาของ The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2006, อ้างถึงใน ดวงเนตร ธรรมกุล, 2557, หน้า 8) พบว่า บุคลากรจำนวน 40% เชื่อว่างานเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือ มากกว่า 26% รู้สึกว่า เบื่อและหมดพลังในการทำงาน

ปัจจุบันพนักงานหลายองค์กรเป็นกลุ่มคนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศและการขับเคลื่อนธุรกิจ เป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆมากมาย ซึ่งสาเหตุดังกล่าว อาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพของการทำงานที่ลดลง ดังนั้นความสุขในการทำงาน (Happiness at the Workplace) จึงการเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการดำเนินชีวิต กล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในที่ทำงาน ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อม ลดความขัดแย้งในองค์กร ก่อให้เกิดการรังสรรค์ทางความคิด งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความสุขย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติตัวของพนักงานที่แสดงออกมาในรูปของ อัตราการลาออก อัตราการป่วย สาย ลา ขาด นอกจากนี้แล้วยังสะท้อนถึงผลการดำเนินงานของทั้งพนักงานและองค์กรอีกด้วย (สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล, 2555)

2.2.4 แนวคิดการสร้างความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)

แนวคิดการสร้างความสุขในการทำงาน หรือ การสร้างองค์กรแห่งความสุข มีแนวคิดที่มุ่งดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ “คนทำงานในองค์กร” เพราะถือว่าเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม โดยมี วัตถุประสงค์ที่จะสร้างองค์ความรู้และขับเคลื่อนเครือข่ายในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน โดยมีแนวคิดที่ว่า “เมื่อคนทำงานในองค์กรมีความสุข ย่อมส่งผลดีต่อผลประกอบการหรือผลผลิตขององค์กร ความผาสุกในครอบครัว ชุมชน ส่งผลต่อสังคมที่มีความสุขที่ยั่งยืน” (พงศ์ศรีนัย พลศรีเลิศ, 2557)

2.2.4.1 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (2003, อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 39) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการ ยิ้มหัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่นการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุขสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และรู้สึกมีความผูกพันในงาน ทำให้สมาชิกคงอยู่ในองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ Manion (2003, อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 42) กล่าวว่าความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก มีความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป

2.2.4.2 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Gavin and Mason

Gavin and Mason (2004, อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 40) กล่าวถึงความสุขว่า เป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ความชื่นชอบความพึงพอใจ โดย ความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความมีอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนได้

2. ความรู้เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง
3. ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

2.2.4.3 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener

Diener, E (2003, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547, หน้า 26) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่าเป็น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมา ซึ่งความสุขดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจอย่างสมเหตุสมผล ทำให้ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว
2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม
3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ
4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

2.2.4.4 แนวคิดความสุขในการทำงานของ สสส.

สำหรับประเทศไทย นายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2553) ผู้จัดการแผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ ได้เสนอแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข “แบบความสุข 8 ประการ” คือ

1. สุขภาพกาย (happy body) คือ สุขภาพจากการมีสุขภาพดี แข็งแรงทั้งกายและใจซึ่งเกี่ยวข้องกับ การรู้จักใช้ชีวิตเป็น สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2. น้ำใจงาม (happy heart) คือ ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เชื่อว่าไม่มีใครอยู่ได้คนเดียวในโลกนี้ เราต้องรู้จักการแบ่งปันและต้องรู้สึกว่ามีคนอื่นก็มีความสุขเกิดขึ้น

3. ทางสายกลาง (happy relax) คือ การรู้จักผ่อนคลาย ไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือการใช้ชีวิต ต้องนำทางสายกลางมาใช้ ต้องรู้จักปล่อยวางบ้าง เพราะจริงจังแต่ไม่ไหวต้องมีคำว่า “หยุด” เพื่อจะมีสติและคิดเดินต่อไป

4. พัฒนาสมอง (happy brain) คือ ความสุขจากการได้เรียนรู้ พัฒนาสมองตัวเองจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่ความเป็นมืออาชีพและความก้าวหน้าในการทำงาน คนเราเรียนเพื่อรู้มีปัญหาก้าวหน้าในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ อนาคตก้าวหน้า เงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการต่างๆของมนุษย์มันก็เกิดจากการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

5. ศาสนาและศีลธรรม (happy soul) คือ ความศรัทธาศาสนาและศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ความสุขของคนทำงานเกิดได้จากธรรมะ จริยธรรม ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ทุกคนที่องค์กรต้องสร้าง องค์กรใดไม่ปลูกฝังความศรัทธาศาสนาและ ศีลธรรมให้เกิดในองค์กร อย่าหวังว่าคนในองค์กร จะซื่อสัตย์ จงรักภักดีและมีน้ำหนึ่งใจเดียว พร้อมทั้งจะช่วยเหลือองค์กรยามที่องค์กรตก อับคุณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร

6. ปลอดหนี้ (happy money) คือ การรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ ถ้าเชื่อว่าหาความสุขด้วยเงินไม่มีวันพอ เพราะบางครั้งเงินไม่สามารถตอบสนองความสุขให้คนได้จริงๆ ทั้งนี้ หนี้ของมนุษย์นั้นที่สำคัญ มีอยู่ 2 อย่าง คือ หนี้ที่ควรมีกับหนี้ที่ไม่ควรมี

- หนี้ที่ควรมี ได้แก่ หนี้ที่ใช้ในการดำเนินชีวิตเกี่ยวข้องกับปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค) รวมถึงหนี้ความรู้
- หนี้ที่ไม่ควรมี ได้แก่ หนี้ที่เกิดจากความฟุ้งเฟ้อ ฟุ้งเฟ้อ อยากมีอยากเด่นตามคนอื่น หนี้ที่อาจจะไม่มีความจำเป็น

7. สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (happy family) คือ ครอบครัวที่เข้มแข็งอบอุ่นเป็นครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ความสุขที่ให้กับคนในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นพ่อเป็นแม่ ญาติผู้ใหญ่ บุตรภรรยา หรือหลาน คือ การสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้ครอบครัว

8. ความสุขที่เกิดจากสังคม (happy society) คือ สังคมดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อคนในชุมชน คนทำงาน ที่พักอาศัย

ความสุข 8 ประการข้างต้น สามารถสร้างได้เพื่อให้เกิดความสุขที่ใหญ่ที่สุด คือ การสร้างความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace)

จากการรวบรวมแนวคิดการสร้างความสุขในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดจากนักวิชาการต่างประเทศ จะมองในเรื่อง คนทำงานที่ได้รับการตอบสนองจากความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานและองค์กร ซึ่งทำให้เกิดความสุขในการทำงานได้ แต่แนวคิดของกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ จะมีเรื่องของศีลธรรมและจริยธรรม และเรื่องของทางสายกลางเข้ามาสอดคล้องด้วย อาจเป็นเพราะประเทศไทยมีค่านิยมและความเชื่อที่ได้รับอิทธิพลมาจากศาสนาค่อนข้างมากในการดำเนินชีวิต แต่สุดท้ายแนวคิดทั้งหมดที่เกิดขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้องค์กรเป็นองค์กร สุขภาวะ คือ ที่มีผลผลิตสูงสุดทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการรวมถึงบุคลากรมีความรักในตัวเอง องค์กร อยากที่จะทำงานและอยู่กับองค์กรไปนานๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการมากที่สุด

2.2.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

Hevlighen (1999, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 18) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขมี 8 ประการ คือ

1. ความมั่งคั่ง (Wealth) วัดจากกำลังซื้อและความสามารถในการครอบครองวัตถุที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้แต่ความมั่งคั่งช่วยเพิ่มความสุขเพียงเล็กน้อยเท่านั้น
2. การเข้าถึงความรู้ (Access to Knowledge) วัดจากการอ่านออกเขียนได้ การสื่อสารและการตอบสนองจากความสามารถทางสติปัญญาของตนเอง
3. การมีอิสระส่วนบุคคล (Personal Freedom) บุคคลจะพึงพอใจน้อยลงหากสภาพสังคมที่จำกัดอิสรภาพในการทำงานหรือการใช้ชีวิต และจะมีความสุขในสถานที่ที่สามารถควบคุมได้มากกว่าถูกควบคุม แต่เมื่อรู้สึกถูกควบคุมก็จะกลับสู่ความต้องการทางวัตถุขึ้นมาแทน
4. ความเสมอภาค (Equality) กล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าจะมีสิทธิในเรื่องต่างๆ ได้น้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูง ซึ่งจะมีสิทธิพิเศษต่างๆมากกว่า
5. สุขภาพแข็งแรง (Health) บุคคลที่มีความสุขมักจะไม่ค่อยเจ็บป่วยและมีชีวิตยืนยาวมากกว่าผู้ที่ไม่มีความสุข และพบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสุขกับสุขภาพกาย
6. สุขภาพจิตดี (Psychological Characterized) กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตของตนเองได้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองถูกบังคับให้กระทำตาม และบุคคลที่มีความสุขจะสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้เร็ว ใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น เปิดเผย และต้องการตอบสนองความต้องการในระดับประจักษ์ในตนเอง (Self - Actualization)
7. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) เป็นความสุขที่เกิดจากความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การมีส่วนช่วยสนับสนุนผู้อื่น บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะมีตำแหน่งสูง

เป็นส่วนใหญ่ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้จัดการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการควบคุม
 ชิ้นงานที่ทำได้มากกว่าการถูกลงการจากหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว

8. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต (Life Event) คือ ความสุขที่เกิดจากเหตุการณ์ในชีวิตที่
 นำยินดี เช่น การแต่งงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง และไม่มีเหตุการณ์เลวร้ายเข้ามาในชีวิต เช่น
 อุบัติเหตุ การให้ออกจากงาน เป็นต้น บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิต หรือ
 เป้าหมายในชีวิตได้ แม้เกิดความล้มเหลวขึ้นมาก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถตัดสินใจและควบคุม
 เหตุการณ์ต่างๆได้

Diener (2003, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 19)
 กล่าวว่า ปัจจัยและองค์ประกอบของความสุขประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต
 ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นความรู้สึกอารมณ์ด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้
 จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต
 นำมาซึ่งความสุข หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความ
 สัมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลกระทำในสิ่งที่รัก
 และชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่ทำสำเร็จตาม
 เป้าหมาย ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ด้านบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุข
 กับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน สดชื่นเสมอเวลาทำงาน ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดี
 และคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

4. อารมณ์ด้านลบ (Negative Effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดี
 ที่เกิดขึ้นในงาน เช่น ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่าย ความไม่สบายใจจากการกระทำที่เกิดขึ้น อยากร
 ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของตนเพื่อให้มีความสุข

Manion (2003, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 20)
 พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน มีดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ชนิดของงาน ความแตกต่างของงาน
 ความอิสระในงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความสมบูรณ์ของงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การ
 ได้รับการยอมรับและการเป็นที่รู้จัก การได้รับความชื่นชมจากผู้ร่วมงาน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ ทักษะคิด การมีความสามารถ การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะคิด และความเชื่อเกี่ยวกับงาน
4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ของสังคมเกี่ยวกับงาน

Gavin and Mason (2004 : 379 – 392, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 20) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน มี 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ความมีอิสระ ความสุขเกิดได้จากการที่คนเราสามารถที่จะมีอิสระทางความคิดและการกระทำถ้าต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีความสุข ผู้บริหารจะต้องให้อิสระในการคิดและการทำงาน
2. ความรู้ ความสุขเกิดจากการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล ถ้าองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรของตนได้รับข้อมูลข่าวสาร และความรู้ที่เป็นประโยชน์ จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานดี เกิดความสุขในการทำงาน
3. ความดี การให้คุณค่าในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมของคนในองค์กร การกระทำหรือการตัดสินใจภายใต้กรอบคุณธรรม จะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าในตนเอง ยอมรับและนับถือตนเอง ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

จิระ หงส์ลดารมภ์ (2551 : 3-8, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 21) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดจาก

1. ต้องชอบงานที่ทำ และรักอาชีพที่ทำอยู่
2. ต้องรู้ว่างานที่ทำมีเป้าหมายอย่างไรและเป้าหมายเหล่านี้สอดคล้องกับค่านิยมของตนเองหรือไม่
3. มีความสามารถหรือศักยภาพที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จในระยะยาว (Sustainable) หรือไม่
4. งานที่ทำเป็นที่ยอมรับหรือสร้างศรัทธาจากผู้ร่วมงาน หรือผู้เกี่ยวข้องหรือไม่
5. ได้ใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำหรือไม่
6. บรรยากาศทำงาน อำนวยให้เราได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่หรือไม่
7. สามารถต่อยอดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ในงานนั้นหรือไม่
8. งานที่ทำนั้น เป็นงานที่เน้นการเรียนรู้และการหาความรู้เพิ่มเติมหรือไม่
9. งานที่ทำนั้นทำทลายศักยภาพของเราหรือไม่
10. มีแรงจูงใจจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีมหรือไม่และเป็นอย่างไร

11. สุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ถ้าร่างกายไม่แข็งแรงและจิตใจไม่นิ่งก็จะทำงานอย่างมีความสุขไม่ได้

12. เป้าหมาย การทำงานอย่างมีความสุขได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ (Purpose) และความมีนัยสำคัญของงาน (Meaning) ทั้งต่อผู้อื่นหรือสังคม

ชัยเสถียร พรหมศรี (2553, อ้างถึงใน นฤมล แสงผล, 2554, หน้า 10) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน มีดังนี้

1. ความเป็นมิตร การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
2. งานที่ทำมีความสุข
3. เจ้านายที่ดี
4. มีความสมดุลในการทำงานที่ดี
5. งานมีความหลากหลาย
6. เชื่อว่าเรากำลังทำบางสิ่งที่มีคุณค่าอยู่
7. รู้สึกว่าบางสิ่งที่เราทำสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น
8. เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของทีม
9. ได้รับการยอมรับในความสำเร็จที่ทำได้
10. เงินเดือนดี

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 4 ปัจจัยคล้ายกับ Manion (2003, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 20) ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน คือ ลักษณะของงาน (เปิดโอกาสได้แสดงความสามารถได้เต็มที่, มีความหลากหลาย, ส่งเสริมให้เกิดให้เกิดความรู้ความชำนาญ), อิสระในการทำงาน, ความสำเร็จของงาน และค่าตอบแทน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, การได้รับการยอมรับและความไว้วางใจ และลักษณะของผู้นำ (ให้การส่งเสริมพนักงาน, ทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน, การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน)
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง คือ ทักษะคติในงานที่ทำ (มีความถนัดหรือความชอบ มีความท้าทาย) การเห็นคุณค่าของตนเอง, ความพึงพอใจในชีวิต, อยากพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

- ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ บรรยากาศในการทำงานส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน, คุณธรรมและจริยธรรมของคนในองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับ ผลสำรวจดัชนีความสุขของพนักงาน ประจำปี 2558 โดย jobsDB ประเทศไทยจัดทำขึ้นระหว่างเดือนเมษายน 2558 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,452 คน ในกรุงเทพฯและปริมณฑล 83 เปอร์เซ็นต์ และที่เหลือเป็นมาจากภาคกลางและภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานมีความสุขในปัจจุบัน คือ งานและหน้าที่ที่รัก ที่ถนัด, เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย สามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี, Work – Life Balance และ สวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากสวัสดิการพื้นฐาน เช่น สิทธิในการรักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพการได้รับเงินสนับสนุนที่อยู่อาศัย การเดินทาง เป็นต้น และยังพบอีกว่าตำแหน่งงานที่สูงขึ้นและอายุงานที่นานขึ้น จะมีผลทำให้ปัจจัยความสุขเปลี่ยน คือ พนักงานระดับล่างหรือพนักงานที่มีอายุงานประมาณ 1-4 ปี ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน/เจ้านาย และ work life balance ส่วนพนักงานระดับหัวหน้าหรือพนักงานที่มีอายุงานประมาณ 5 ปีขึ้นไป ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงานในเรื่องของเงินเดือนที่เพิ่มเข้ามาช่วย

2.2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)

2.2.6.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1970, อ้างถึงใน ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555, หน้า 15-16) พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายคุณภาพชีวิตมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. 2493 – 2502 (ทศวรรษ 1950) มาสโลว์ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์และได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ สรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการ ซึ่งในเบื้องต้นลำดับไว้ เป็น 5 ระดับ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็จะมีผลปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปถัดไปตามลำดับ แต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียดนำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนไหววิธีการ หรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดหรือตอบสนองความพึงพอใจนั้น พฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ อุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

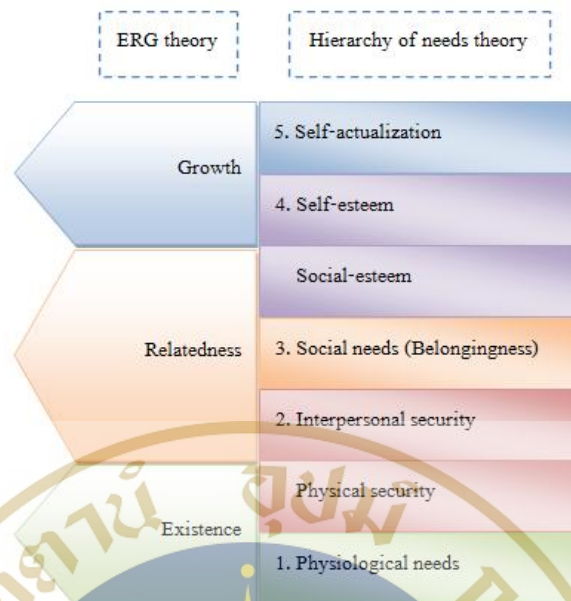
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ งานที่มั่นคง บ้านหนึ่ง บ้านอายุ ประกันชีวิต เป็นต้น
3. ความต้องการความรักและการเป็นที่รัก (Love/Belongingness Needs) เช่น การมีครอบครัว เพื่อน คนรัก การเป็นสมาชิกหรือมีความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมหรือชุมชน เป็นต้น
4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ขั้นพื้นฐาน เช่น คนได้รับการยอมรับนับถือ สถานภาพการเป็นที่สนใจ ศักดิ์ศรี การมีชื่อเสียง การมีอิทธิพล เป็นต้น นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐานดังกล่าว ในระดับของความ ต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องนี้ ยังมีระดับความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ได้แก่ ความเชื่อมั่นในงาน สมรรถนะ การเป็นแบบอย่างและความเป็นอิสระ
5. ความต้องการความสำเร็จและการประจักษ์ในตน (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการในขั้นสูงสุดของพัฒนาการแห่งพฤติกรรมของมนุษย์ โดยปกติความต้องการระดับนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการในระดับต้นได้รับการตอบสนองแล้ว

2.2.6.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎี ERG (1969, อ้างถึงใน ฐานันท์ แผนสมบูรณ์, 2548, หน้า 12) ของแอลเดอร์เฟอร์ ได้เสนอแนะทฤษฎี ERG ที่ได้ย่อลำดับความต้องการ 5 อย่างของ มาสโลว์ เหลือเพียง 3 อย่างคือ

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs) ซึ่งรวมความต้องการทางกายภาพและความมั่นคงปลอดภัยไว้ด้วยกัน
2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relation Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง
3. ความต้องการที่จะมีความเจริญงอกงาม (Growth Needs) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (Self - Actualization)

ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความคล้ายคลึงของทั้งสองทฤษฎีจากโมเดลของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) สามารถแสดงอยู่ในรูปภาพ 2.1 (คงเดช, 2552) ดังนี้



รูปภาพที่ 2.1 เปรียบเทียบ ERG Model กับ Maslow's Hierarchy Needs

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ออกไป โดยการพิจารณาว่าบุคคลนั้นจะมีปฏิริยาหลักการความพอใจ - ความก้าวหน้า (Satisfaction - Progression Principle) ที่จะก้าวขึ้นไปตามลำดับ เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกัน หลักการความคับอกคับใจ - การถดถอย (Frustration - Regression Principle) ก็สามารถอธิบายได้ ว่า เมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

จากทฤษฎีทั้งสองทำให้เห็นความแตกต่างของความต้องการของมนุษย์ตรงที่แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) จะมองว่ากลุ่มความต้องการทั้งสามมิได้แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด แต่มีความสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง (Continue) นอกจากนี้ ความต้องการของคนไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นจากต่ำไปสูง ตามลำดับเหมือนกับของมาสโลว์ แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อมๆกันหลายๆอย่างก็ได้ เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอสามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับกับความต้องการการชื่นชมและความต้องการสร้างสรรค์ ซึ่งทฤษฎี ERG จะเห็นเป็นรูปธรรมได้จากงานวิจัยต่างๆดังที่กล่าวในหัวข้อถัดไป

2.2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน (Happy Workplace)

สิรินทร แซ่จั่ว (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิง

สร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการได้ทำงานที่ตนเองรัก งานมีความอิสระและมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลางานที่ยืดหยุ่น การได้ลาพักผ่อนติดต่อกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุข ในการทำงาน ในขณะที่ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงานและปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ ค่อนข้างน้อยเมื่อ เปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

รัชมน วรรณพิน และ วาสนี วิเศษฤทธิ์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยภายใต้กำกับของรัฐ การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยาเชิงตีความ ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานว่า เป็นผู้ที่มีความสุขในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการทำงาน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลให้ความหมายความสุขในการทำงานที่รับรู้และตีความตามความคิดและประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าเป็นความอึดอเมใจ ภาควิชาใจในการทำงานพยาบาลซึ่งเป็นงานที่ทำทลายความรู้ ความสามารถ สิ่งสมประสงค์พัฒนาจนเกิดทักษะเฉพาะตน ต้องมีความอดทน เสียสละ รับผิดชอบสูงและเป็นการทำงานที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเอง และต่อชีวิตมนุษย์ทุกช่วงวัยที่ได้รับความสะดวกจากโรคภัยทั้งที่รักษาหายและไม่หาย ให้ผู้ป่วยสามารถกลับมาดูแลตนเองได้

ส่วนประสบการณ์ความสุขในการทำงานพยาบาล พบ 6 ประเด็นหลักดังนี้ 1) ความสุขจากการดูแลด้วยหัวใจ 2) มีความสุขเมื่อปรับตัวได้ 3) ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี อบอุ่น และปลอดภัย 4) มีอิสระในงานที่ทำ 5) ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วยและ 6) สุขที่ได้พัฒนาตนเองพัฒนางานด้วยการ ได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถ

วิรญา ศิริจรรยาพงษ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านพบว่าด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรักในงาน

นอกจากนี้ ยังพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศจริยธรรมในงานอยู่ในระดับสูง ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล

ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความ
 สุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและบรรยากาศ
 จริยธรรมในงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

คามรัมย์ รัตนากินทร์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่มี
 มีผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกร โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
 สาธารณสุข โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบเก็บข้อมูลครั้งเดียว (Cross-sectional Survey
 Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่าความสุขในการทำงานของเภสัชกรอยู่ในระดับมี
 ความสุขมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ อายุงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขใน
 การทำงาน เช่นเดียวกันกับตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผล
 ให้ความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนในด้านปัจจัยแวดล้อมในการทำงานได้แก่ ด้านงาน ด้าน
 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้าน
 ผู้นำ ทั้ง 5 ด้านมีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อ
 ความสุขในการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านงาน ด้านค่านิยม
 ร่วมในองค์กร ในขณะที่ด้านผู้นำมีผลต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถ
 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของแต่ละงานวิจัยนั้นสอดคล้องกับแนวคิดและ
 ทฤษฎีที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้ แต่ความแตกต่างในสายอาชีพอาจทำให้ปัจจัยบางอย่างไม่มี
 ความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานก็เป็นได้ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกับ
 ความสุขในการทำงานจากทุกงานวิจัย คือ ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัย
 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่พบได้จากข้อมูลทางสถิติและการสัมภาษณ์ของงานวิจัยที่ผู้วิจัย
 ได้รวบรวมมา นอกจากนี้ความสุขที่เกิดขึ้นในการทำงานยังมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความ
 ผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งจะพบได้ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้มีงานวิจัยและนักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษา เรื่อง
 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นจำนวนมาก จึงปรากฏแนวคิดและทฤษฎีเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่
 แตกต่างกันไป ตามความสนใจและมุมมองของแต่ละท่าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมเนื้อหา
 ต่างๆที่มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ค่านิยมของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงความผูกพันเกี่ยวข้องกับองค์กรในความกลมกลืนสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

Mowday และคณะ(1982)ให้ความหมายที่สอดคล้องว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่สอดคล้องกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้เป็นผล เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติผูกพันต่อองค์กร ในการมุ่งเน้นตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

Meyer and Herscovitch (2001) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่ผูกมัดบุคคลไว้กับองค์กร

Guatam และ คณะ (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติรากฐานของผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นประโยชน์ต่อองค์กร แสดงถึงความสัมพันธ์ของคนในองค์กรอย่างแท้จริง

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532, อ้างใน ปารีชาติ บัวเป็ง, 2554, หน้า 11) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรนั้น โดยเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กรนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรม

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, อ้างใน ปารีชาติ บัวเป็ง, 2554, หน้า 11) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นๆ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, อ้างใน รัตติกาล โพธิ์ทอง, 2557, หน้า 8) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร มีความ หมายถึง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงาน สมาชิกก็จะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูงและทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์กรจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจาก

- ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กรเพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

จากนิยามของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” ของหลายๆนักวิชาการที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้ เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดค่านิยม และเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์กร และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสมาชิกคนอื่นๆในองค์กร จึงทำให้แสดงพฤติกรรมออกในการทุ่มเทและตั้งใจทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ จนเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะปกป้ององค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันในเชิงของความรู้สึกและ ถ้าหากเกิดความผูกพันในเชิงต้องการอยู่กับองค์กรผู้ปฏิบัติงานนั้นก็จะเป็นที่ยึดที่จะสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Engagement) นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพและอยู่รอดต่อไป

นอกจากองค์กรจะต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กร ก็นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ด้วยเหตุผลที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับองค์กร เพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

พิชิต เทพวรรณ (2554:176) ให้ความสำคัญความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรดังนี้ องค์กรต่างๆต้องการให้พนักงานมีทั้งความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและความผูกพันในงานของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับอัตราลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงอัตราการลาออกก็จะต่ำ ในขณะที่ความผูกพันในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความผูกพันในงานสูงอัตราการขาดงานก็จะต่ำ ดังนั้นองค์กรจึงต่างให้ความสำคัญกับความผูกพันใน 2 ลักษณะ ทั้งความผูกพันในงานของพนักงาน (Employee Engagements) และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Organization Engagement)

Buchanan (1974, อ้างใน ชัลวานา สะธานี. 2550, หน้า 12) ซึ่งให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าตัวแปร “ความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของสมาชิกองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้น อาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวมก็ได้ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการเป็นหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและงานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวจะมีผลให้การปฏิบัติอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเองมากนั่นเอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

สุกานดา สุภคตินันต์ (2540: 18-20) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรดังนี้

- อัตราการขาดงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น และผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับสูงจะแสดงความเฉื่อยชา หรือการขาดงานอย่างไม่มีเหตุผล

น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีอัตราการขาดงานต่ำหรือไม่ค่อยขาดงาน ส่วนผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักพบว่าจะขาดงานเป็นประจำ

- อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกมากกว่าความพึงพอใจในงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำ มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า

- การปฏิบัติงาน (Job Performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรน่าจะเป็นปัจจัยสนับสนุนไปสู่ความพยายามและอาจมีผลเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงาน

จากการนิยามความสำคัญของบุคคลต่างๆ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานแล้ว ยังช่วยรักษามูลค่าองค์กรให้คงอยู่กับองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วมกันจึงมีแนวโน้มที่อยากจะอยู่กับองค์กรไปนานๆ

2.3.3 แนวคิดของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานในแง่ของ “Engagement” เป็นเรื่องที่หลายองค์กรให้ความสำคัญแต่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนักสำหรับตัวพนักงาน ดังนั้น แนวคิดส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจึงมีที่มาจากการศึกษาและมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันเพื่อหาปัจจัยองค์ประกอบที่ผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและรูปแบบของความผูกพัน จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลได้ 2 แนวคิด ดังนี้

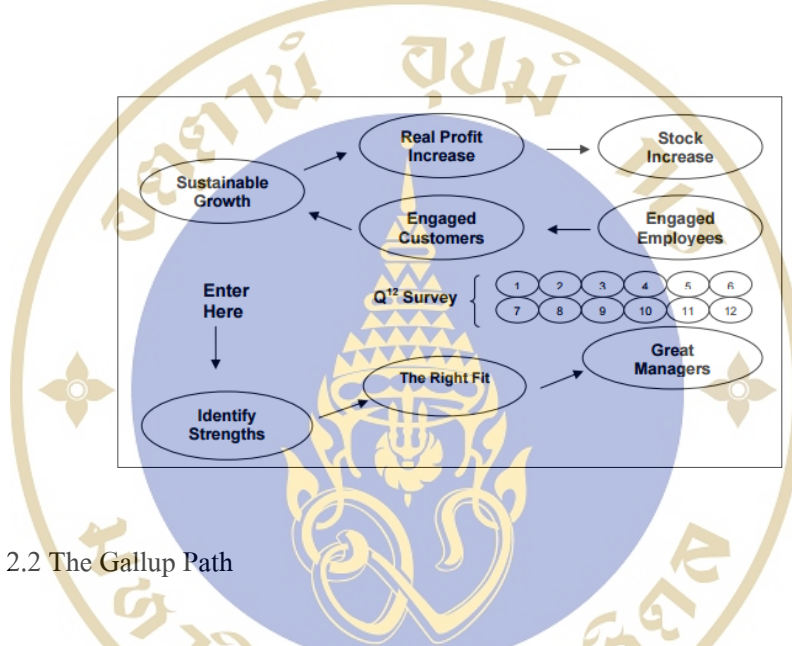
1. แนวคิดของ The Gallup Organization (2002, อ้างถึงใน ชัลวานา สะธานี, 2550, หน้า 14-19) ซึ่งใช้แนวคำถาม 12 ข้อ(Q¹²) ในการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อการทำงาน
2. แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres (2004, อ้างถึงใน ชัลวานา สะธานี, 2550, หน้า 19-22) ที่ได้สร้างเครื่องมือในการวัดความผูกพันของ พนักงานที่เรียกว่า EmployeeScoreTM โดยใช้ The Conversation Model ในการจำแนกลักษณะพนักงาน

2.3.3.1 แนวคิดของ The Gallup Organization

เมื่อปลายทศวรรษ 1990 ธุรกิจกำลังเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีการติดต่อสื่อสาร ถึงกันทั่วโลกและแข่งขันกันอย่างรุนแรง นอกจาก Gallup จะต้องการวัดและติดตามความพึงพอใจของ

ลูกค้า แล้วยังสนใจเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน จนกระทั่งผลผลิตทั้งหมดขององค์กร (Coffman and Gonzalez-Molina, 2002: 1-14)

เมื่อปี 2000 Gallup ได้ศึกษาถึงลักษณะของมนุษย์ที่เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยการค้นคว้าข้อมูลทางเศรษฐกิจจำนวนมากและวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและลูกค้าเพิ่มเติมจากเดิม จึงได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งจัดว่าเป็นทฤษฎีการจัดการที่รู้จักกันในรูปของ The Gallup ซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นโมเดลอันดับหนึ่งของบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ ซึ่งคุณูแจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับจะสร้างการเติบโตของยอดขายและกำไรขององค์กรซึ่งมีลักษณะตามภาพที่ 2.2



รูปภาพที่ 2.2 The Gallup Path

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกๆตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและกำไรอย่างยั่งยืนจนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่อย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องเกิดจากความผูกพันของพนักงานซึ่งจะช่วยสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการขององค์กร ทำให้ Gallup ดำรวจฐานข้อมูลที่สะสมไว้จำนวนมาก พบว่าจากการสำรวจพนักงาน 1.98 ล้านคน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Meta- Analysis ในการประมวลผลและหาความสัมพันธ์

ของสิ่ง 2 สิ่งที่ต้องการ นั่นคือ ความ คิดเห็นของพนักงานและผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยการ ค้นหาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่ดูจากผลผลิต ปริมาณการผลิต ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ กำไรต่อหน่วยการผลิต เป็นต้น

จากการสำรวจทำให้ The Gallup Organization ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q¹²) ที่ สามารถวัดความผูกพันของพนักงานอย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละคำถามจะมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทาง ธุรกิจขององค์กรแตกต่างกัน 5 มุมมอง ได้แก่ ความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Metrics) ผล กำไร (Profitability) ผลผลิตของบริษัท (Productivity) อัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover) และความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคำถาม 12 ประการกับผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

ปัจจัยหลัก	ลูกค้า	ผลกำไร	ผลผลิต	การคงอยู่	ปลอดภัย
1. รู้สิ่งที่คาดหวัง (Know what is expected)	x	x		x	x
2. วัสดุและเครื่องมืออุปกรณ์ (Materials and equipment)	x	x		x	x
3. โอกาสทำในสิ่งที่ฉันสามารถทำได้ที่สุด (Opportunity to do what I do best)	x	x	x	x	x
4. การยกย่องหรือชมเชย (Recognition/Praise)	x	x	x	x	x
5. การมีคนคอยดูแลเอาใจใส่ในที่ทำงาน (Cares about me)	x	x	x	x	x
6. การมีคนคอยกระตุ้นให้พัฒนาตนเอง (Encourages development)	x	x	x	x	x
7. ความคิดเห็นได้รับการยอมรับ (Opinions count)	x	x	x	x	x
8. งานที่สำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร (Mission/purpose)	x	x	x	x	x
9. เติ้นร่วมงานทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ (Committed to quality)	x	x	x	x	x
10. เพื่อนสนิทในที่ทำงาน (Best friend)	x	x	x		x
11. การมีคนพูดคุยถึงความก้าวหน้าของฉัน (Talked about progress)	x	x	x		x
12. โอกาสที่เรียนรู้และพัฒนา (Opportunity to learn and grow)	x	x	x	x	x

จากตารางที่ 2.1 แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างคำถามทั้ง 12 ประการ (Q¹²) ของ The Gallup Organization ได้กลายเป็นคำถามที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน

(Employee Engagement) โดยแบ่งข้อคำถามตามลำดับชั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) ซึ่ง จะเห็นได้ว่าลำดับชั้นของความผูกพันมีด้วยกัน 4 ระดับ ได้แก่

- ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need)
- ด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support)
- ด้านความสัมพันธ์(Relatedness)
- ด้านความก้าวหน้า (Overall Growth)

ซึ่งคำถาม 12 ประการ (Q¹²) ของ The Gallup Organization จะจัดหมวดหมู่ ตามลำดับ ดังนี้ Coffman and Gonzalez-Molina (2002, อ้างถึงใน สกว สารานุกรม, 2547:12- 15)

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 และ 2

1) I know what's expected of me at work. กล่าวคือ หากพนักงานที่อยู่ในองค์กรอยู่อย่างปราศจากความคาดหวังก็จะมีวันก้าวหน้า ดังนั้น องค์กรจึงควรระบุเป้าหมายให้ชัดเจน และควรอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ทำตามได้ ซึ่งแนวทางที่จะทำให้พนักงานรู้ว่าควรทำงานอย่างไรและเพื่ออะไรนั้นคือการสร้างภาพแวดล้อมให้เกิดการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ

2) I have materials and equipment to do work right. กล่าวคือ ถ้าพนักงานขาดเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานแล้วจะส่งผลให้คุณภาพของผลงานลดลงได้ ในองค์กรส่วนใหญ่ผู้บริหารมักจะเป็นผู้ควบคุมทรัพยากรและข้อมูลต่างๆไว้เพียงผู้เดียว เพราะคิดว่า สิ่งนี้จะช่วยเสริมสร้างอำนาจการสั่งการได้ ซึ่งตรงข้ามกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะองค์กรเหล่านั้นจัดเตรียมทุกสิ่งที่สำคัญต่อการทำงานแก่พนักงานรวมถึงเปิดเผยข้อมูลต่างๆ โดยใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way flow of communication) เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ได้แก่ คำถาม ข้อที่ 3, 4, 5 และ6

3) At work, I have opportunity to do what I do best everyday. กล่าวคือ ถ้าไม่มีกฎขององค์กรหรือพนักงานขาดความหวังในบทบาทหน้าที่ของตน ก็อาจทำให้พนักงานหยุดที่จะทุ่มเทในการทำงาน เช่นเดียวกับถ้าพนักงานไม่ได้ทำงานที่เหมาะสมกับตนเองแล้วก็จะไม่สามารถสร้างผลงานออกมาได้ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นผลิตผลส่วนใหญ่มาจากการที่พนักงานได้ทำงานตามที่พวกเขาถนัด ทั้งนี้เพราะพรสวรรค์หรือความสามารถของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ติดอยู่กับแต่ละบุคคลและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4) In the last seven days, I have received recognition or praise for doing good work. กล่าวคือ การชมเชยเป็นการแสดงถึงสัญญาณอย่างหนึ่งว่าบุคคลนั้นทำงานได้ดี ซึ่งคำ

ชมเชยจะช่วยเพิ่มกำลังใจที่จะมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ส่วนการยอมรับในงานนั้นจะเป็นสิ่งที่ผูกมัดให้คนเกิดความปรารถนาที่จะแสดงผลงานและความสามารถของตนออกมา เพราะเมื่อได้รับการยอมรับก็จะช่วยสร้างความรู้สึกว่าคนนั้นมีบทบาทสำคัญและมีคุณค่า

5) My supervisor, or someone at work, seem to care about me as a person. กล่าวคือ การลาออกของพนักงานนั้นบางครั้งไม่ได้เป็นเพราะตัวองค์กร หากแต่พนักงานลาออกจากที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน ซึ่งไม่เคยสนใจลูกน้อง การไม่เอาใจใส่ของหัวหน้าทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่อยากมีส่วนร่วมในงาน และไม่อยากช่วยสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร ในทางตรงข้ามถ้าพนักงานได้รับการดูแลหรือมีการบริหารจัดการที่ดีแล้ว พนักงานก็จะเต็มใจและยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่

6) There is someone at work who encourages development. กล่าวคือ คนส่วนมากต้องการความสำเร็จมากกว่าความเชี่ยวชาญหรือชำนาญในงาน ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่จะมุ่งหวังความก้าวหน้าและโอกาสมากกว่าเดิม แต่องค์กรส่วนใหญ่กลับไปให้ความสำคัญกับนโยบายมากกว่าที่จะมาสนับสนุนพนักงานของตนให้ก้าวหน้าและพัฒนา ซึ่งส่งผลให้ขวัญกำลังใจในการทำงานลดลง

3. ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) ได้แก่ คำถามข้อที่ 7, 8, 9 และ 10

7) At work my opinions seem to count. กล่าวคือ องค์กรโดยส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญเฉพาะกับแนวคิดด้านนวัตกรรมต่างๆ เพราะความคิดเหล่านั้นจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น แต่หากองค์กรไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นในด้านอื่นๆด้วยก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มีความสำคัญในงาน ทั้งนี้เพราะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและยินดีที่จะเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงองค์กรที่ตนทำงานอยู่

8) The mission or purposes of company make me feel my job is important. กล่าวคือ พนักงานต้องการรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีความสัมพันธ์กับพันธกิจขององค์กรแล้ว จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดกำลังใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานเข้าใจในพันธกิจอย่างชัดเจน จะช่วยให้เกิดความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นส่วนที่จะสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

9) My associates or fellow employees are committed to doing quality work. กล่าวคือ พนักงานต้องการเพื่อนร่วมงานจะมาแบ่งปันความทุ่มเท เพราะเมื่อสมาชิกของทีมทำงานอย่างเต็มที่ และได้ผลงานที่ออกมาดีแล้ว ทุกคนก็จะได้รับความดีความชอบจากการทำงาน

นั้นๆด้วย ดังนั้น การมีเพื่อนร่วมงานที่ตั้งใจทำงานอย่างมีคุณภาพจึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเทเช่นกัน

10) I have a best friend at work. กล่าวคือ มิตรภาพในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้คนทำงานในองค์กรนั้นๆ นานขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) ได้แก่ คำถามข้อที่ 11 และ 12

11) In the last six months, someone at work has talked to me about my progress. กล่าวคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับหรือคำแนะนำแก่พนักงานถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา จะช่วยให้พนักงานปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น เช่นเดียวกับ การทบทวนถึงผู้ที่มีบทบาทการทำงานที่ดี (Winning plays) ในทุกเดือนก็จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงจุดแข็งของตนและพัฒนาจุดแข็งนั้นให้ดียิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่องค์กร

12) This last year, I have had opportunities to learn and grow at work. กล่าวคือ หลังจากทำงานได้หนึ่งปีแล้วพนักงานควรรู้ว่าอะไรที่ตนทำได้ดีหรือไม่ดีและเรียนรู้ถึงข้อควรปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น การเรียนรู้นั้นจะไปช่วยขยายจุดแข็งของพนักงานให้สามารถก้าวหน้าและเติบโตในงาน ซึ่งหากพนักงานได้รับการตอบสนองในประเด็นดังกล่าวแล้ว จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

จากคำถาม 12 ประการ (Q¹²) ของ The Gallup Organization ที่เป็นตัววัดความผูกพันของพนักงาน ในรายละเอียดจะมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ที่มีการพูดถึงลำดับขั้นของความพึงพอใจแต่เมื่อพิจารณาในข้อคำถาม 12 ประการ (Q¹²) แล้วจะเห็นได้ว่า มีความแตกต่างในปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐานที่ไม่กล่าวถึงเรื่อง คำตอบแทนต่างๆ เนื่องจากผลตอบแทนเป็นสิ่งให้เกิดความพอใจในระยะสั้นๆ ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว

2.3.3.2 แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres

Taylor Nelson Sofres เป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการตลาดที่ใหญ่ที่สุดของโลกและได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันพนักงานที่ชื่อว่า EmployeeScoreTM ซึ่งประยุกต์มาจากวิธีการ The Conversion ModelTM

โดยโมเดลแบ่งความผูกพันออกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงาน ทำให้จำแนกพนักงานออกตามลักษณะความผูกพัน 4 ลักษณะ ซึ่งมีคำถามด้วยกันทั้งหมด 8 ข้อ ตามประเภทของความผูกพัน โดยมี รายละเอียดของคำถามดังนี้

- ความผูกพันต่อองค์กร

1. การประเมินภาพรวมขององค์กร

2. การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรกับองค์กรอื่นๆที่เป็นทางเลือกในการทำงาน
 3. ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป
 4. การอุทิศเพื่อองค์กร ต้องการอยู่ในองค์กรจริงๆหรือเป็นเพียงพักพิงเท่านั้น
- ความผูกพันต่องาน
 1. การประเมินภาพรวมของงานที่ทำ
 2. การเปรียบเทียบระหว่างงานที่ตนทำอยู่กับงานอื่นๆที่พนักงานสามารถทำได้
 3. ความตั้งใจที่จะทำงานในประเภทนี้ต่อไป
 4. การอุทิศให้กับงานที่ต้องการทำงานนั้นจริงๆหรือเป็นแค่ที่มาของรายได้

การสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานโดย EmployeeSore™ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานอีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกตามลักษณะความผูกพัน 4 ลักษณะ (Taylor Nelson Sofres, 2004) ได้แก่

1. Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานที่ทำสูงแต่ขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กร เนื่องจากต้องการประสบการณ์ เพื่อมีส่วนช่วยในการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กรสามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่นๆด้วย ซึ่งสามารถทำลายสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้างานส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาว

2. Malcontent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่องานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ทำงานไปวันๆหนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

3. Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่ไม่มีความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนองค์กร รักและภาคภูมิใจที่จะได้อยู่ในองค์กรแต่รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

4. Ambassador เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะกล่าวถึง องค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตน ตลอดจนรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุงและ เพิ่มผลผลิต ซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 2 แนวคิดจะเห็นภาพแตกต่างกัน แนวคิดของ Gallup จะทำให้เราทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน แต่แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres นอกจากเราจะได้อธิบายว่าพนักงานผูกพันกับองค์กร

ในลักษณะใดแล้วเรายังสามารถจำแนกพนักงานออกมาตามลักษณะความผูกพันได้อีกด้วย ซึ่งช่วยให้เรานำผลที่ได้ไปออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้เหมาะสมกับลักษณะความผูกพัน เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานๆ

2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1997, อ้างใน ประดิษฐ์ พงษ์สร้อยเพชร, 2557: 19-20) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ

- ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude)
- ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation)
- ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)
- ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

Meyer and Allen (1997, อ้างถึงใน ประดิษฐ์ พงษ์สร้อยเพชร, 2557: 20) กล่าวถึงองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ว่ามี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน, ลักษณะเฉพาะของงาน, ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน, การพึ่งพาองค์กรและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

Burke (2003, อ้างถึงใน ประดิษฐ์ พงษ์สร้อยเพชร, 2557: 21-22) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานในแนวคิด Organization Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์กร (Company) องค์กรต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม
3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องท้าทาย มีระบบการประเมินผลงานที่ดี
5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ(Career/Profession) พนักงานต้องมี โอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง
6. ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้

Hewitt Associates (2003, อ้างถึงใน สกาว สำราญคง, 2547 : 16) ได้มีมุมมองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมีดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากหลายงานวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรในไทยจากการศึกษาและนำเสนอแนวคิดของสมาคมจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549, อ้างใน ประดิษฐ์ พงษ์สร้อยเพชร, 2557 : 24) พบว่า การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านองค์กร (Company)
- ด้านงาน (Job)
- ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)
- ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.5.1 ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์ก

วิเชียร วิทยอุดม (2550 : 188 – 189) ได้กล่าวถึงเฟรดดอร์ริค เฮอรัลด์เบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจโดยใช้ปัจจัยสองกลุ่ม คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจกับสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัยอันเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกนั่นเอง ได้แก่

1. เป็นกลุ่มที่มีความไม่พอใจในงาน (Unsatisfiers Factors) จะเกิดจากปัจจัยภายนอกของงาน เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance of Hygiene Factors) อันเป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. นโยบายและการบริหารบริษัท
2. เทคนิคการควบคุมดูแล
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
6. เงินเดือน
7. ความมั่นคงในงาน
8. ชีวิตส่วนตัว
9. สภาพการทำงาน
10. สถานภาพ

2. เป็นกลุ่มที่มีความพอใจในงาน (Satisfiers Factors) จะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) อันเป็นปัจจัยที่กระตุ้นที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับงาน โดยตรง และสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน
2. ความก้าวหน้าในการทำงาน
3. ลักษณะของงาน
4. ความเป็นไปได้ของความก้าวหน้าส่วนบุคคล
5. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

บนพื้นฐานการค้นพบของเฮิร์สเบิร์ก ยืนยันว่า กระบวนการจูงใจจะประกอบไปด้วย ขั้นตอน 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่งคือการให้ผู้บริการต้องมั่นใจว่า ปัจจัยค่าจ้าง หรือ ปัจจัยอนามัย จะต้องไม่ขาดแคลน การบังคับบัญชาและเทคนิคการควบคุมดูแลจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ขั้นตอนที่สองเป็นการให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จ และการยกย่อง ทุกคนจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์สเบิร์ก ได้สรุปว่า ปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจ แต่สามารถที่จะสร้างความไม่พอใจในงานได้

ปัจจัยควบคุมทั้ง 2 ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นอย่างมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานก็จะตกต่ำไปด้วยในทางตรงกันข้ามถ้าเมื่อใดปัจจัยอนามัยลดต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไปก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานและเกิดความท้อถอยหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้องลาออกจากงานไป

จากทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก ทำให้เห็นถึงความสอดคล้องของกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังตารางที่ 2.2

ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ปัจจัยค่าจ้าง	<p>ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เงินเดือน, ชีวิตส่วนตัว, สถานภาพ, สภาพการทำงาน และความมั่นคง <p>ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ● นโยบายและการบริหารขององค์กร ● เทคนิคการควบคุมดูแล
ปัจจัยจูงใจ	<p>ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ลักษณะของงาน ● ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ● ความก้าวหน้าในการทำงาน ● ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

2.3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ชนาภา แสงทา(2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทค้าปลีกวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ผลการศึกษาพบว่า

(ก) พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(ข) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(ค) การรับรู้ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบุรณ์(2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจที่จะออกจากงานของเกษตรกรไทย สรุปผลการวิจัยที่สำคัญได้ดังนี้

- 1.) เกษตรกรที่ทำงานในภาคเอกชนมีแนวโน้มที่จะมีชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์มากกว่าเกษตรกรในภาครัฐจำนวนเกษตรกรในภาคเอกชนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง ปัจจุบันและระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่าเกษตรกรในภาครัฐ และ เกษตรกรในภาครัฐมีแนวโน้มที่จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้เมื่อเทียบกับเกษตรกรในภาคเอกชน เกษตรกรในภาคเอกชนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเกษตรกรในภาครัฐ
- 2.) รูปแบบความสัมพันธ์ประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะออกจากงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะออกจากงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร
- 3.) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มอัตราการคงอยู่ในงานของเกษตรกรในภาครัฐโดยสร้างความพึงพอใจในการทำงานผ่านองค์ประกอบเรื่อง การปกครอง ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ และ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งจะมีผลในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และ ลดความตั้งใจที่จะออกจากงานในที่สุด

เสาวลักษณ์ ไร่เพยพล(2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยการศึกษาเป็นการศึกษาภาคตัดขวาง เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากร โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาชีพพบว่า แพทย์พยาบาล และเภสัชกร มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคลลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการทำงานในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านความมีอิสระในการทำงาน และความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบบุคลากรมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเรียงลำดับปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 5 อันดับแรก ได้แก่ รายได้ การมีคุณค่าในตัวเอง สวัสดิการบัตรสุขภาพตนเองและครอบครัวความก้าวหน้าในอาชีพ และบรรยากาศการทำงาน

จึงมีข้อเสนอแนะว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะเรื่อง ความมีอิสระในการทำงานและความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ประกอบกับการมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเหล่านี้ล้วนเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานที่พึงปรารถนาของบุคลากรในโรงพยาบาลและสามารถนำมาใช้เป็นนโยบายพัฒนาองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

องค์กรที่ได้เปรียบคู่แข่งจะต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และที่สำคัญจะต้องมีความจงรักภักดีกับองค์กร เพื่อที่จะเพิ่มผลผลิตขององค์กรและ ขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบัน องค์กรหลายๆแห่งจึงพยายามหาแนวทางในการสร้างความผูกพันของ บุคลากรให้มีต่อองค์กร ซึ่งพบว่าการสร้างความสุขในการทำงาน เป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญและส่งผล ต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ ผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวและนำแนวคิดของการสร้างความสุขในการทำงาน มาใช้เป็นนโยบายในการพัฒนาประเทศ ในปัจจุบันแนวคิดดังกล่าวจึงมีหลายๆองค์กรได้นำไปปรับ ใช้

ซึ่งหากมองที่ภาคธุรกิจการให้บริการด้านสุขภาพ จะเห็นได้ว่ามีสภาพแวดล้อมของ การทำงานที่กดดันกับเรื่องการรักษา และสภาพความเจ็บป่วยของผู้ที่มาใช้บริการ ย่อมทำให้เกิด ความเครียดจากการทำงานได้ง่าย ย่อมทำให้ความสุขในการทำงานลดลง และส่งผลต่อความผูกต่อ องค์กรได้ในอนาคต โดยเฉพาะธุรกิจนี้มีอัตราการแข่งขันสูง บวกกับมีความต้องการในตัวบุคลากร ทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการสร้าง ความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรทั้งหลายเกิดความพึงพอใจทั้งในด้านงานและ คุณภาพชีวิต จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรนั้นคงอยู่กับองค์กรไปนานๆ

หากองค์กรสามารถทราบปัจจัยของการทำงานได้อย่างมีความสุขและส่งผลให้เกิด ความผูกพันต่อองค์กรได้ จะเป็นประ โยชน์สำหรับองค์กรในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานจากงานวิจัยของ ดามร์สม์ รัตนาคินทร์(2557) มาสังเคราะห์เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ และสภาพ และ2) ปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านผู้นำ สำหรับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยได้นำแนวคิดมาจาก Buchanan (1974) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification) 2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) และ3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty)

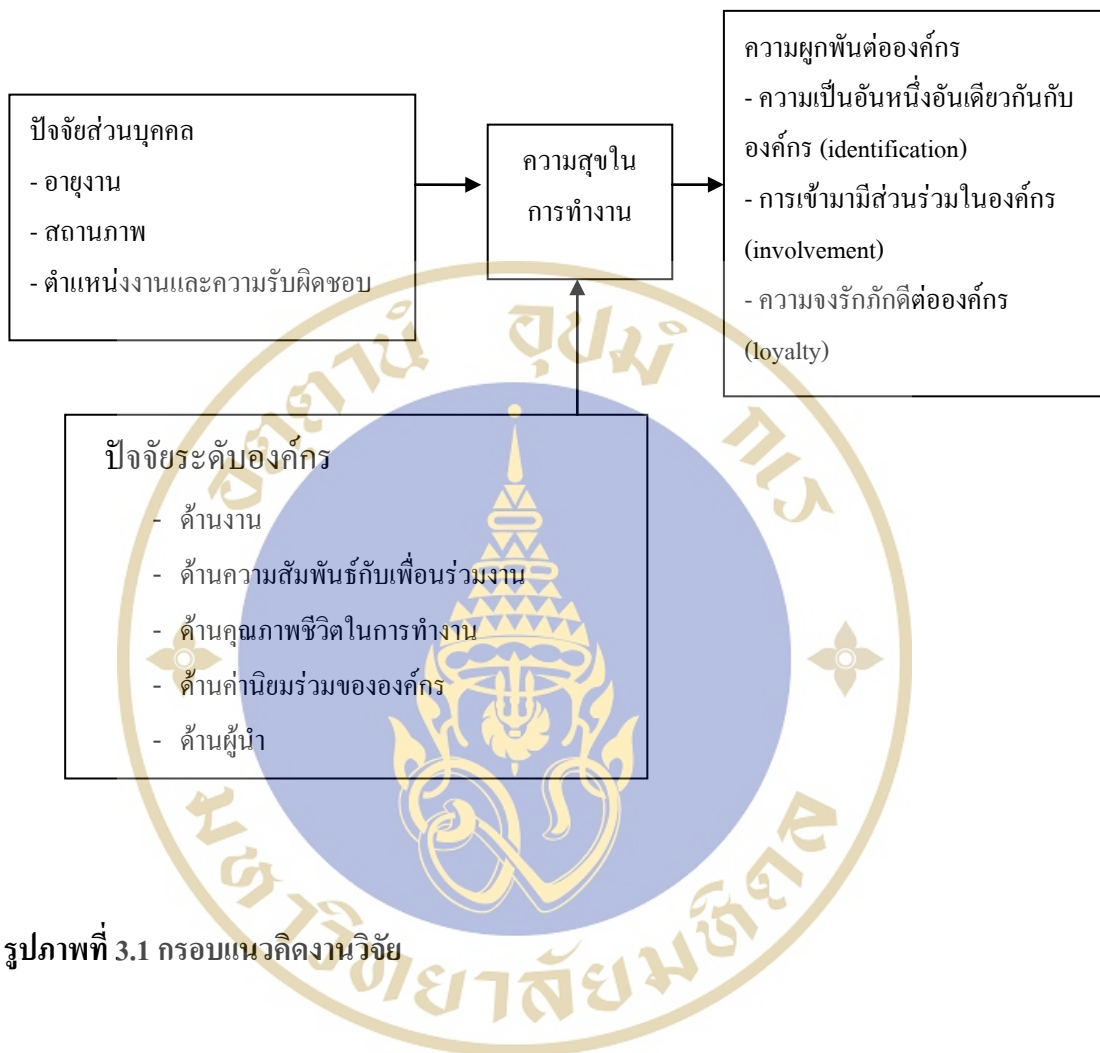
โรงพยาบาลที่ใช้เป็นกรณีศึกษานี้เป็นโรงพยาบาลภาครัฐที่มีขนาดใหญ่ เป็นโรงเรียนแพทย์ อัตรากำลังที่มีอย่างจำกัดในการรองรับคนไข้ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ส่วนหนึ่งขององค์กรต้องพึ่งพาเภสัชกรอัตราจ้างเป็นกำลังสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความสุขในการทำงานที่หลายองค์กรกำลังนำมาปรับใช้และการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในเภสัชกรอัตราจ้าง ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาปัจจัยดังกล่าว มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

3.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
2. ปัจจัยระดับองค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์จากบุคลากร ซึ่งเป็นเภสัชกรอัตราจ้างตำแหน่งงาน Full-Time และ Part-Time ของแผนกผู้ป่วยนอก กองเภสัชกรรม โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลการสัมภาษณ์แบบ กึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับเภสัชกรอัตราจ้างตำแหน่งงาน Full-Time และ Part-Time ใช้เวลาประมาณ 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและความรู้สึกจากผู้ให้ข้อมูลโดยตรงที่เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาข้อมูลจากค้นคว้าหาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลทั้งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ และทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์แนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเภสัชกรในแต่ละรายบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดแตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยจะชี้แจงรายละเอียดส่วนดังกล่าวในการวิเคราะห์ผลถัดไป

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนสามารถรายละเอียดในเอกสารแนบท้ายภาคผนวก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานอย่างย่อ ของผู้ถูกสัมภาษณ์

- เพศ
- อายุ
- อายุงาน
- สถานภาพ
- ตำแหน่งงาน
- ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ ด้วยคำถามปลายเปิด ซึ่งคำถามในส่วนนี้ได้พัฒนามาจาก เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขของ รามศิริ เมนะโพธิ (2550) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan (1974) โดยรายละเอียดคำถาม มีดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของเกษตรกรอัตราจ้าง

- ช่วยอธิบายคำว่า Happy workplace หรือ ความสุขในการทำงานของคุณคืออะไร
- คุณคิดว่ามีปัจจัยอะไรที่ทำให้คุณทำงานในองค์กรนี้อย่างมีความสุข แล้วปัจจัยที่กล่าวมานั้นส่งผลอย่างไรกับตัวคุณ ให้คุณลองยกตัวอย่างหรือเล่าเหตุการณ์ให้ฟัง

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

- ช่วยอธิบายคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” ในมุมมองของคุณคืออะไร
- คุณคิดว่ามีปัจจัยอะไรที่ทำให้คุณรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ลองยกตัวอย่างหรือเล่าเหตุการณ์ให้ฟัง

3.5 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ใช้กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ Miles and Huberman (1994) โดยใช้กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างแบบรวมหรือแบบผสมผสาน(Combination or Mixed Purposeful Sampling) ดังนี้

1. กลยุทธ์โดยเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างการวิจัยตามเกณฑ์อย่างบางที่ถูกกำหนดขึ้นมาแล้วล่วงหน้า คือ จากการทบทวนวรรณกรรมทราบว่าปีวิจัยส่วนบุคคลในบางงานวิจัยส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เช่น อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพ เป็นต้น
2. กลยุทธ์โดยเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่กับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ภายใต้อุปสรรคต่างๆ เช่น เวลาในการทำวิจัย เวลาในการนัดหมาย และความร่วมมือของผู้ให้ข้อมูล

3.5.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หลักการในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หากใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นกรณีศึกษา จะเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 10 คน แต่หากข้อมูลที่ได้มีความอุ่มตัว อาจจะใช้ข้อมูลที่น้อยกว่าได้ โดยจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 10 คน ควรใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ต่อคนประมาณ 1-2 ชั่วโมง (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของเกษตรกรอัตราจ้างของแต่ละรายบุคคลและนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อหาความสอดคล้องของผลลัพธ์ที่ได้กับงานวิจัยอื่นๆ และทฤษฎีต่างๆที่ผู้วิจัยได้รวบรวม จากนั้นได้สรุปผลและทำเป็นตารางเปรียบเทียบในบทต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์กับเภสัชกรอัตราจ้างจำนวน 10 คน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบ กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลของรัฐ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เภสัชกรอัตราจ้างแบบ Full-Time และ เภสัชกรอัตราจ้างแบบ Part-Time สามารถสรุปตามกรอบแนวคิดและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แยกกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เภสัชกรอัตราจ้างแบบ Full-Time จำนวน 5 ราย มีบทบาทความรับผิดชอบในงาน 3 ด้าน คือ **การบริการ** : การประยุกต์ใช้ความรู้ในด้านการบริการสุขภาพแก่ประชาชน และประสานงานระหว่างแพทย์ และผู้ป่วย **คลังยา** : การเช็คสต็อกยาและยาหมดอายุในแต่ละวัน **เอกสาร** : ติดตามเอกสารการประเมินการใช้ยาตามสิทธิการรักษา และอนุมัติค่าใช้จ่ายตามสิทธิการรักษาของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มที่ 2 เภสัชกรอัตราจ้างแบบ Part-Time จำนวน 5 ราย มีบทบาทความรับผิดชอบในงานเพียงด้านเดียว คือ **การบริการ** : การประยุกต์ใช้ความรู้ในด้านการบริการสุขภาพแก่ประชาชน และประสานงานระหว่างแพทย์ และผู้ป่วย

เนื่องจากการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีการอ้างถึงชื่อแหล่งของข้อมูล ทั้งจากผู้ให้สัมภาษณ์ และชื่อขององค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงสรุปข้อมูลต่างๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์แยก

ตามกลุ่มตัวอย่างและแยกรายบุคคล โดยใช้รหัสเป็นนามสมมติ เพื่อให้สะดวกต่อการ
รายงานผลการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

code	อายุ งาน(ปี)	สถานภาพ	ตำแหน่งงาน	ช่องทางอื่นของ รายได้	ประสบการณ์ในการ ทำงาน
P1	2-3	โสด		เจ้าของร้านยา	รพ.เอกชน 6-7 ปี
P2	2	โสด		รับ part-time รพ.เอกชน	รพ.รัฐ (ผู้ป่วยใน) 3-4 ปี
P3	3	แต่งงาน	Part - Time	ไม่มี	รพ.ชุมชน 8 ปี รพ.เอกชน 3 ปี รพสต. 2 ปี
P4	10	โสด		Full-time รพ.เอกชน	รพ.เอกชน 12 ปี
P5	3	โสด		Full-time ร้านยา	ทำร้านยา 4 ปี
F1	4 เดือน	โสด		part-time ร้านยา และรพ.เอกชน	รพ.เอกชน 5 เดือน
F2	1	โสด	Full - Time	ไม่มี	บริษัทฯ 3 ปี marketing 1 ปี
F3	3	โสด		part-time ร้านยา	ไม่มี
F4	4	โสด		ไม่มี	รพ.เอกชน 4 เดือน
F5	4-5	โสด		part-time ร้านยา	โรงงานยา 3 เดือน

4.2 ข้อมูลเนื้อหาของการสัมภาษณ์

จากกรอบแนวคิดงานวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาหลังจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามคำถามหลักในการวิจัย โดยมีรายงานดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
2. ปัจจัยระดับองค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเกษียณอายุ 8 ราย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสุขในการทำงานมี 1 ปัจจัย ได้แก่

- ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในงาน

ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในงานที่สอดคล้องกับนิสัยส่วนบุคคลและเอื้อต่อการวิถีในการดำเนินชีวิตจะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีความสุข จากการสัมภาษณ์ 8 ใน 10 ราย พบว่า หากบทบาทความรับผิดชอบในงานนั้นสอดคล้องกับลักษณะนิสัยที่ชอบในการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ บุคคลเหล่านั้นจะอยู่ในตำแหน่งงานเกษียณ Full-Time จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“มองว่าตนเองเป็นคนชอบคิดชอบออกไอเดีย ทำให้หัวหน้ามักจะนำหัวข้อมาให้ออกความคิดเห็นในการออกแบบวิธีการในการทำงานใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น” (F4)

“งานเขี่ยยาและจ่ายยามองว่า Part – Time ก็ทำได้ อยากทำงานในเชิงพัฒนาองค์กร ถ้าทำแล้วองค์กรดีขึ้น รู้สึกว่าเรามีความสามารถ” (F5)

“ชอบที่จะเรียนรู้วิธีการแก้ไขจากปัญหา การแก้ปัญหาต่างๆ ได้และบอกวิธีการแก้ไขให้กับคนอื่น จะทำให้เรารู้สึกว่ามีบทบาท มีคุณค่ามากขึ้นกว่าการทำงานประจำ และสนุกในการทำงาน” (F3)

แต่หากชอบในสิ่งที่ทำแบบเดิมๆ ภาระงานชัดเจน และองค์ประกอบของตำแหน่งงานนั้นเอื้อกับวิถีชีวิตในการดำเนินชีวิต เช่น การเดินทางมาทำงาน, ช่วงเวลาของการทำงาน เป็นต้น บุคคลเหล่านั้นจะอยู่ในตำแหน่งงานเกษียณ Part-Time จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“ไม่ต้องคิดอะไร ทำตามหน้าที่ของ part-time ในการจ่ายยาให้ถูกต้องและทันเวลา ซึ่งเราไม่ต้องไปดูแลเรื่องอื่น” (P4)

“เช็คยา-จ่ายยาอย่างเดียว ไม่ต้องรับผิดชอบการบริหารงานคลัง ซึ่งตัวเองไม่ชอบงานแบบนี้” (P3)

“ชอบลักษณะของงานแบบนี้ เป็นงานประจำรูปแบบงานเดิมๆ ไม่ต้องคิดอะไรเยอะ” (P5)

ในส่วนของปัจจัยด้านอายุงานและสถานภาพ จากการสัมภาษณ์ ไม่ได้กล่าวถึงว่าส่งผลต่อความความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยระดับองค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ และสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่มีมุมมองเหมือนกันมี 5 ปัจจัย คือ

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ด้านที่เกี่ยวกับงาน
3. ด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร
5. ด้านผู้นำ

รายละเอียดจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกษษกรอัตราจ้างแบบ Full-Time จำนวน 5 ราย และเกษษกรอัตราจ้างแบบ Part-Time จำนวน 5 ราย มีดังนี้

4.2.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4.2.1.1 การได้รับการยอมรับและไว้วางใจ

ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกันและอายุงานที่มากขึ้น บวกกับลักษณะนิสัยที่มีความคิดและมุมมองคล้ายๆกัน จึงเกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีความสนิทสนมทำให้สามารถปรึกษาปัญหากันได้ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกของการเป็นสมาชิกในองค์กรเดียวกัน จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจาก 5 ใน 10 รายที่ว่า

“เพื่อนคือ แรงจูงใจในการอยากมาทำงาน เพราะรู้สึกว่าได้มาทำงานอย่างสนุกและมีความสุขร่วมกัน ถ้าโดนย้ายไปทำงานกับคนอื่นหรือห้องอื่น คงรู้สึกไม่อยากมาทำงาน หรืออาจจะลาออกก็เป็นได้” (F4)

“มีอะไรปรึกษากันได้อาจจะไม่ใช่เพียงแค่งานมีเรื่องส่วนตัวด้วย ทำให้เรารู้สึกมีเพื่อน ไม่รู้สึกทำงาน โดดเดี่ยว ทั้งที่งานนั้นอาจจะไม่ต้องทำหลายคนก็ได้” (F3)

“เพื่อนร่วมงานดี ทำให้รู้สึกเป็นครอบครัว เป็นที่พึ่งพึ่งนึ่งกัน” (F5)

“ได้การยอมรับในการทำงาน เพราะมีเรื่องของระบบอาวุโสในองค์กรด้วย” (P4)

“คนทุกในองค์กรให้ความยอมรับตนเองในเรื่องของการตรงต่อเวลา เพราะเรามีแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับเวลา” (P5)

4.2.1.2 ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน

บุคลากรทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างจาก 9 ใน 10 ราย มีความประทับใจในตัวเพื่อนร่วมงานขององค์กรนี้ จากการช่วยเหลือในเรื่องของการทำงานทั้งสมาชิกเก่าและใหม่ เช่น การให้คำปรึกษาในตัวเอง มีสอนงานและช่วยแก้ไขปัญหา มีการช่วยเหลืองานของคนอื่นที่นอกเหนือจากงานของตนเอง สภาพบรรยากาศในการทำงานที่มีลักษณะเป็นกันเอง ทำให้ มีความสุขในการทำงาน จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในตัวเนื้องาน ทำให้การทำงานมันน่าทำ” (P1)

“เพื่อนสนับสนุนในการทำงานตลอด เพราะตนเองมีปัญหาในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ แต่เพื่อนจะคอยสอนวิธีการ ใช้งานให้ทุกครั้ง” (P5)

ภาระงานที่ค่อนข้างหนัก และต้องมีการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในบางครั้งจึงต้องมีการส่งต่อข้อมูลให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การดำเนินงานผ่านไปอย่างราบรื่น หากมีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือกันจะทำให้งานดังกล่าวประสบผลสำเร็จ จากเห็นได้จากการสัมภาษณ์คุณ F1 ที่กล่าวว่า “เพื่อนร่วมงานที่ดีจะทำให้งานสำเร็จและทำงานอย่างมีความสุข” นอกจากนี้การเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาให้กับเพื่อนร่วมงานแม้ว่าจะไม่งานส่วนของตนเองก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับเพื่อนร่วมงานได้เช่นกัน จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ไม่ทำให้รู้สึกเกร็ง สภาพบรรยากาศในการทำงานมันก็จะดี เวลามีปัญหาที่ช่วยๆกัน ไม่ได้จ้องจับผิดกัน” (P2)

“ความสุขในการทำงานคือ เพื่อนร่วมงานดี คุยกันรู้เรื่อง ช่วยเหลือกันเต็มที่ในยามที่มีปัญหา” (P3)

“มี EQ ที่ดีในการทำงานทำให้การเข้าหาและประสานงานหรือบางงานที่ต้องทำร่วมกัน มันเข้าถึงกันได้และทำงานได้อย่างราบรื่น” (P4)

4.2.1.3 ได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน

การได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลนั้นให้มีพลังในการทำงานต่อไป จากเห็นได้จากการสัมภาษณ์คุณ F2 ที่กล่าวว่า “เพื่อนช่วยสนับสนุนให้กำลังใจในการทำงาน เวลาเหนื่อยจากงาน”

การแข่งขันทางธุรกิจของการให้บริการด้านสุขภาพในตำแหน่งเดียวกันมีค่อนข้างสูงในปัจจุบัน แต่เมื่อพิจารณาได้ถึงอายุงานของเภสัชกรอัตราจ้าง โดยเฉพาะ Part – Time ที่ทำงานกับองค์กรนี้ บางรายมีอายุงานถึง 10 ปี ดังนั้น ปัจจัยของเพื่อนร่วมงานส่งผลอย่างมากต่อเภสัชกรอัตราจ้าง ที่ทำให้บางคนยังคงเลือกทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป และบางคนยังเข้ามาทำงานกับองค์กรนี้เพิ่มเติม หากมีเวลาว่างหรือไม่มีติดงานที่อื่น เพราะให้เหตุผลที่ว่า “อยากมาช่วยเพื่อนๆร่วมงาน เป็นห่วงเพราะภาระงานที่หนัก หากคนขาดเยอะจะทำให้เพื่อนคนอื่นๆทำงานมากขึ้น” (P2)

4.2.2 ด้านที่เกี่ยวกับงาน

4.2.2.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1. งานที่ทำนั้นเป็นงานที่เน้นการเรียนรู้และการหาความรู้เพิ่มเติม

หากมีอายุงานและประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า 3 ปี จะมองการเรียนรู้เป็นเรื่องของการเรียนรู้ทักษะจากงานที่ตนเองอยากพัฒนา ที่นอกเหนือจากความรู้ในงานประจำ เช่น ทักษะการเข้าสังคม, ทักษะการบริหารจัดการ จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“งานทำให้เกิดการพัฒนาตนในการเข้าสังคม เช่น การวางตัวกับคนหลายระดับ” (F3)

“เห็นการพัฒนาทักษะในด้านการแก้ปัญหาที่ดีขึ้นมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตอนเข้ามาทำงานจนถึงปัจจุบัน นำประสบการณ์ที่ได้มาเรียนรู้ และยังคงเรียนรู้ต่อไปในอนาคต” (F4)

แต่ถ้าอายุงานและประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย จะมองการเรียนรู้และการหาความรู้เพิ่มเติมจากตัวงานที่ตนเองไม่เคยมีประสบการณ์ด้านนั้นมาก่อน โดยส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับงานนั้นโดยตรง เช่น ความรู้ในเรื่องการสั่งใช้ยาของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ และยาใหม่ๆที่เพิ่งนำเข้ามา จากบทสัมภาษณ์กล่าวว่า

“เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ คนไข้เยอะ ยาเยอะ นำมาต่อยอดความรู้กับตัวเอง” (P1)

“งานที่นี่สร้างการเรียนรู้ใหม่ๆตลอดเพราะ มียาเข้าใหม่มาตลอด ได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องที่มาแลกเปลี่ยนความรู้ให้ฟัง” (P3)

“ทำงานที่นี่ เพื่อต้องการเนื้องานความรู้ที่แตกต่างไปจากงานประจำที่ทำอยู่ ทำให้มีความรู้ที่เพิ่มขึ้น” (P4)

“ได้การเรียนรู้เพิ่มเติมมากมาย คิดที่ตนเองไม่ได้มีความกระตือรือร้นในการหาความรู้”(P5)

2. งานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จาก 4 ใน 10 ราย มองว่าตัวเนื้องานนั้นสร้างประโยชน์และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะการได้นำความรู้ของตนเองนำมาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งผลของงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง เช่น

“เราสามารถนำความรู้ของเราให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ ซึ่งประโยชน์ที่เขาได้รับไปมันทำให้ดีขึ้นหรือมีความถูกต้อง” (P1)

“เนื้องานยังก่อให้เกิดประโยชน์จากการให้คำอธิบายคนไข้ให้ใช้ถูกต้อง” (P2)

“มีความภูมิใจในตัวเองที่ทำ เพราะเห็นว่าสิ่งที่ทำนั้นจะเกิดประโยชน์ตามมา” (F2)

“ถ้าทำงานที่มีประโยชน์มีคุณค่า แม้ว่าค่าตอบแทนจะน้อยกว่าเราทำไปก็มีความสุขแล้ว ไม่ต้องมาเปรียบเทียบว่างานไหนจะดีกว่า” (F3)

4.2.2.2 ระบบการทำงานที่ชัดเจน

บทสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างจาก 8 ใน 10 ราย มองว่า ระบบการทำงานมีความชัดเจนสามารถอธิบายหรือค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ระบบเข้าใจง่ายเมื่อผ่านการฝึกฝนมาแล้ว ทุกคนสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปรบกวนเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการทำงานที่ราบรื่น จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ระบบงานที่มีความชัดเจน ช่วยให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น” (P2)

“ระบบงานมีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ว่ากระบวนการทำงานอยู่ในช่วงใด และลดความผิดพลาดที่เกิดได้เป็นอย่างมาก” (F3)

“ระบบการทำงานที่ดีมาช่วยให้การทำงานราบรื่น ถูกพัฒนามาอย่างต่อเนื่องทำงานง่ายขึ้น ลดความผิดพลาดจากงาน” (F5)

“ระบบงานที่ดี มัน flow และเอื้ออำนวยให้คนที่ เป็น part-time ทำเองได้ โดยไม่ต้องไปรบกวนเพื่อนร่วมงานคนอื่น และเราไม่ต้องไปติดต่อประสานงานกับคนอื่นบ่อยๆ” (P3)

แต่มีส่วนน้อยของกลุ่มตัวอย่างจาก 1 ใน 10 ราย ที่มองว่าปัจจัยนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำงานอย่างมีความสุข เพราะการมีระบบงานที่ชัดเจนจะช่วยสนับสนุนการทำงานในระดับหนึ่งให้ทำงานสะดวกและราบรื่นขึ้น จากความเห็นที่ว่า “ระบบของงานที่ชัดเจน ไม่ได้บอกว่าจะทำให้เรามีความสุขจากการทำงาน มองว่าไม่ได้มาสัมพันธ์กัน อยู่ที่วิธีการของเราในการแก้ไขปัญหามากกว่า” (F4)

นอกจากนี้ยังมีประเด็นของการสื่อสารจากการทำงาน ที่ยังขาดเรื่องประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีเครื่องที่ทันสมัยเข้ามาช่วยรองรับให้การสื่อสารประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นก็ตาม ซึ่งพบได้จากการสัมภาษณ์คุณ P4 ที่กล่าวว่า

“มองว่าการติดต่อสื่อสารยังไม่มีประสิทธิภาพแม้ว่าจะมีเครื่องมือหรือช่องทางที่เข้าถึง เป้าหมายได้ง่ายขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก ความเชื่อมโยงของระบบงานยังไม่ดี”

4.2.2.3 เป้าหมายของงานที่ชัดเจน

กลุ่มตัวอย่างจาก 4 ใน 10 ราย มองว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขาทำงานอย่างมีความสุข คือ เป้าหมายของตัวงานที่ชัดเจน คือ การเช็คยา – จ่ายยา ให้ถูกต้อง และภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม KPI ของแผนกเภสัชกรรม นอกจากนี้เป้าหมายและภาระงานที่ได้รับจะเสร็จเรียบร้อยภายในแต่ละวัน ไม่มีการนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน จึงทำให้ไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเภสัชกรอัตราจ้างทั้ง 2 ตำแหน่ง จากบทสัมภาษณ์ของคุณ P3 ที่กล่าวว่า

“การจ่ายยาอย่างเดียว แค่ทำให้ถูกต้องและในเวลาที่กำหนด ไม่ต้องไปดูแลเรื่องเอกสาร”

“งานมีเป้าหมายที่ชัดเจนคือ เช็คและจ่ายยาให้ถูกต้องและรวดเร็ว” (F3)

4.2.2.4 ทักษะและความเชื่อที่เกี่ยวกับงาน

ด้านที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือมุมมองของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายบุคคลในเชิงบวกหรือลบต่องานที่ทำซึ่งจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน เช่น งานที่ทำนั้นสอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง, มีความชอบงานในที่ทำ และรักอาชีพที่ทำอยู่ เป็นต้น

1. ความรักในงานที่ทำ เนื่องจากเป็นงานที่ชอบ และมีความถนัด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 4 ใน 10 ราย มองว่าความสุขในการทำงาน คือ การทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบหรือมีความถนัดในงานที่ทำ และสอดคล้องกับลักษณะนิสัยของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ชอบการทำงานกับคน ดังนั้น จึงชอบลักษณะของงานที่ต้องพบปะกับคนไข้ หรือชอบคิดและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ จึงต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ทำให้มีความสุขในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานในแต่ละวัน จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“มีความชอบในงานที่ทำอยู่แล้ว ชอบงาน โรงพยาบาลได้จ่ายยา อธิบายยากับคนไข้ ได้พูดคุยกับคนไข้โดยตรง” (P2)

“มีความชอบในงานจ่ายยาอยู่แล้ว จึงมาสายโรงพยาบาล” (P3)

“รักในงานที่ทำ เพราะได้นำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับคนไข้ในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นความรู้ที่เราเรียนมาและถนัดอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีความศรัทธาในงาน เพราะงานทำให้เรารู้สึกว่ามีบทบาท มีคุณค่ามากขึ้นจากการที่เราเข้าไปแก้ไขปัญหาให้เขาได้” (F3)

“มองว่าตนเองเป็นคนชอบคิด พองานมีปัญหาเข้ามาให้เราแก้ มันสนุกนะแม้ว่ามันจะปวดหัวแต่เมื่อแก้ไขได้แล้วจะรู้สึกที่เราได้พัฒนาตนเอง” (F4)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 ใน 10 ราย มองว่าความสุขในการทำงาน ไม่จำเป็นต้องชอบงานที่ทำ แต่การได้ใช้ความรู้ที่เรียนมานำมาใช้ในงาน หรือตัวผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้จริง เช่น

“คิดว่าต้องเป็นงานที่เราทำได้ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสุข” (F1)

“ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และงานนั้นทำได้” (F5)

4.2.3 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4.2.3.1 คำตอบแทนที่ดี

ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของความสุขในการทำงานของทั้งกลุ่มตัวอย่างจาก 6 ใน 10 ราย คือ คำตอบแทนในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ทำเมื่อเทียบกับอัตราการจ้าง ในตำแหน่งงานเดียวกันของที่อื่นไม่ควรจะแตกต่างกันมากนัก และจำนวนชั่วโมงในการทำงานต้องเหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต เช่น

“คำตอบแทนก็เหมาะสมกับตัวเนื้องาน และเหมาะสมกับเรา ไม่ต้องไปหาทำเพิ่มเมื่อเทียบกับที่อื่น” (F4)

“คำตอบแทน เหมาะสมกับปริมาณงาน และเนื้องาน” (P4)

“ผลตอบแทนขององค์กรของที่นี่เยอะกว่าที่เคยไปสำรวจมา และองค์กรประกอบอื่นๆดี” (P5)

4.2.3.2 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมองว่า เป็นปัจจัยที่สำคักรองลงมาจากคำตอบแทน นอกจากจำนวนชั่วโมงในการทำงานแต่ละวัน ยังมีเรื่องของความยืดหยุ่นในการมาทำงานของกลุ่ม Part-Time ที่สามารถเลือกช่วงเวลาที่ตนว่างจากงานประจำมาเข้าเวรได้ตามความสะดวก และการเลือกรับเวรการจ่ายยาที่นอกเหนือจากเวลางานประจำของ Full-Time หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถอยู่ได้ ผู้ปฏิบัติงานมีทางเลือกในการแลกหรือยกให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้พวกเขาสามารถจัดสรรเวลาในการทำกิจกรรมต่างได้เช่น การเดินทางกลับบ้าน, อยู่กับครอบครัว และไปทำกิจกรรมอื่นๆหลังเลิกงานได้ ทำให้เกิด Work life balance ที่ดี จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“เวลาการเข้างานเหมาะสม 10.00 – 16.00 ประมาณ 6 ชั่วโมง สำหรับตำแหน่งงาน part – time” (P1)

“เวลา-ออกทำงาน เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของตนเอง ไม่ทำให้เหนื่อยกับการเดินทางกลับบ้านด้วย” (P2)

“มีความยืดหยุ่นในการมาเข้าเวร สามารถขอ off เวิร์ในวันนั้นได้เมื่อต้องการพักผ่อนหรือติดธุระ” (F5)

“ความยืดหยุ่นของที่นี่ ทำให้เวร ไม่กำหนดตายตัว เอื้อให้เราสามารถมาทำงานที่นี่ได้สะดวก เพราะตนเองจะต้องยึดการทำงานที่อื่นเป็นหลักก่อน ถ้าเวลาที่นี้ยืดหยุ่นจะทำให้เราสามารถทำงานที่นี่ได้ด้วย” (P4)

อีกปัจจัยหนึ่งของความสุขในการทำงานของ Full – Time ที่ต่างจาก Part – Time คือ แม้ว่าจำนวนเกสซ์จะมีอย่างจำกัด หากมีการลาจะส่งผลกระทบต่อภาระงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่เหลือได้ แต่ผู้ปฏิบัติงานสามารถขอใช้สิทธิลาพักผ่อนได้ตามระเบียบที่กำหนดไว้ ในส่วนสวัสดิการในการรักษาพยาบาลเกสซ์หรือตราจ้างที่ดำรงตำแหน่ง Full-Time จะได้รับการอนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมมากกว่าผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาล เพราะถือว่าเป็นสมาชิกขององค์กร เช่น

“ระบบการรักษาพยาบาลที่ดูแลการรักษาพยาบาลที่ได้สิทธิพิเศษในความเป็นสมาชิกขององค์กร” (F4)

“สวัสดิการโดยการรักษาพยาบาลครอบคลุมค่อนข้างมาก เพราะเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลที่สามารถอนุมัติค่าใช้จ่ายได้” (F5)

4.2.4 ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อมาอยู่รวมกันในองค์กรจากค่านิยมส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจนเกิดเป็นค่านิยมร่วมขององค์กรที่มีทิศทางในการทำงานและมุมมองที่รับได้จากการทำงานในองค์กรไปในแนวทางเดียวกัน คือ

4.2.4.1 การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จ

การช่วยเหลือกันในการทำงานขององค์กร เกิดจากการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่ให้การช่วยเหลือกันในการทำงานที่นอกเหนือจากภาระงานของตนเอง เพื่อต้องการให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลของค่านิยมดังกล่าวทำให้สมาชิกมีเป้าหมายการทำงานในทิศทางเดียวกัน และคำนึงถึงความสำเร็จที่องค์กรจะได้ค่านิยมดังกล่าวยังส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มอีกด้วย จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ทุกคนช่วยกันทำงาน แม้ภาระงานจะหนักแต่ทุกคนเหนื่อยเท่ากัน เป็นทีมงานที่ดี” (F5)

“ความสัมพันธ์ของคนในแผนกที่ดีทำให้เห็นการช่วยเหลือกันมาเรื่อยๆ” (P4)

“เพื่อนร่วมงานดี ให้ความช่วยเหลือสมาชิกทั้งเก่าและใหม่ เมื่อทุกคนมีน้ำใจ จึงอยากทำให้รามาท่างานที่นี่เพิ่มขึ้น” (P5)

4.2.4.2 การทำให้ตนเองมีคุณค่า

ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่าง บางคนไม่ได้ทำงานตรงสายกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างจาก 4 ใน 10 ราย พบว่าเมื่อเข้ามาทำงานที่องค์กรแห่งนี้จะพูดถึงการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง ผ่านการแสดงบทบาทวิชาชีพเภสัชกรอย่างเต็มที่ในการทำงานและคุณประโยชน์ของบทบาทดังกล่าวนั้นสะท้อนกลับในรูปแบบของความรู้สึกที่ได้รับ เช่น

“มาทำงานในองค์กรรัฐบาลเหมือนทำเพื่อชาติได้ช่วยคนรู้สึกตนเองมีคุณค่า” (F1)

“เราสามารถช่วยเหลือคนไข้ได้รับการรักษาที่ดีที่สุด ทำให้เรารู้สึกว่าเราก็มีประโยชน์นะ” (F4)

“คนไข้ให้ความสนใจในการจ่ายยาของเภสัชกร และถ้ามีปัญหาเรื่องยาจะมาหาเภสัชกร” (P2)

“ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาเพราะถ้าไม่ได้ทำงานก็จะเป็นแม่บ้านซึ่งความรู้ที่มีจะเลือนหายไป ยิ่งมาทำงานโรงพยาบาลรัฐคนไข้เยอะ เหมือนได้ช่วยเหลือคน สร้างคุณประโยชน์เยอะ ไม่มองเรื่องค่าตอบแทนเพราะช่วงอายุนี้ การมาทำงานแบบนี้ไม่ได้มองเรื่องเงินเพราะอาจหาได้มากกว่านี้ในช่องทางอื่น” (P3)

4.2.4.3 ระบบอาวุโส

เนื่องจากองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่แข็งแกร่ง ดังนั้นระบบอาวุโสจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประพฤติปฏิบัติตนระหว่างผู้ใหญ่กับผู้น้อย 1 ใน 10 รายจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบผู้ที่มีค่านิยมส่วนตัวสอดคล้องกับระบบอาวุโสขององค์กรนี้ กล่าวว่า

“ชอบบรรยากาศที่เป็นกันเองซึ่งตรงกับนิสัยหรือความชอบของตนเอง คือ มีความสนุกสนานผ่อนคลายในระหว่างที่ทำงาน แต่ก็ให้ความเคารพกันในระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้องด้วย มองว่าการที่เพื่อนร่วมงานรุ่นน้องมีสัมมาคารวะ เคารพกันและทักทายถามไถ่ดูแลกันนั้น มีผลต่อความรู้สึกในการมาทำงาน” (P3)

4.2.5 ด้านผู้นำ

ปัจจัยทางด้านผู้นำจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่ามีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่าง โดยปัจจัยด้านผู้นำส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของ

เกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Full-Time มากกว่า Part-Time จากการสัมภาษณ์มี 2 ปัจจัย คือ 1) ลักษณะตัวผู้นำ และ 2) นโยบายการบริหารงาน เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง

ลักษณะนิสัยของตัวผู้นำที่เป็นแบบ boss ชอบออกคำสั่งและเอาผลประโยชน์จากลูกน้อง โดยที่ไม่เคยให้การช่วยเหลือ ทำให้ลูกน้องไม่ศรัทธาในตัวผู้นำ หากมีการมอบหมายงานลูกน้องทำให้ด้วยความไม่เต็มใจ จาก 3 ใน 5 ของเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Full-Time กล่าวถึงปัจจัยนี้ว่า

“ผู้นำมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน บางคนตีกรอบแคบ ทำให้เราอึดอัดที่จะแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก ทำให้ความรู้สึกในการที่อยากจะมีส่วนร่วมในการอุทิศตนเพื่องานเลยน้อย จะทำงานนั้นเมื่อโดนบังคับมากกว่าสมัครใจที่จะมาทำ” (F2)

“ผู้นำควรมีแนวทางที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์กับส่วนรวมที่แท้จริง ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ควรเข้ามาเรียนรู้ปัญหาและแก้ไปด้วยกัน ซึ่งคิดว่าปัจจัยนี้มีผลต่อความสุขในการทำงานที่ลดลง แต่ไม่ได้มีผลกับเรามากนัก” (F3)

“ผู้นำมีผลต่อความสุขในการทำงาน ไม่โอเค เพราะผู้นำไม่รับฟังความคิดเห็นคนอื่น ชอบบังคับในด้านที่คิดว่าไม่มีประโยชน์ต่อระบบงานและยังมากกระทบต่อคนร่วมงานที่ทำงานไม่มีความสุขอีกด้วย มองว่าสิ่งที่ให้เราทำเอื้อกับประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม การสื่อสารกับลูกน้องแต่ละคนไม่เหมือนกันทำให้เกิดความเข้าใจผิด และไม่เข้ามาช่วยแก้ปัญหากับลูกน้อง มาสั่งงานและไม่เคยมาติดตามงานเลย มันลดความสุขในการทำงานจากเดิมไปมาก” (F4)

ส่วน 1 ใน 5 ของเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Full-Time เห็นว่านโยบายการบริหารงานของผู้นำที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะระเบียบเวลาการพักงานเช้าที่เปลี่ยนไป ทำให้ต้องพักงานช้าคนเดียว ซึ่งส่งผลต่อความสุขของผู้ปฏิบัติงานที่กล่าวว่า

“นโยบายภายในองค์กร การพักงานเช้าที่เปลี่ยนไปนั้นลดความสุขในการทำงานลง เพราะไม่ได้พูดคุยสนทนากับเพื่อนๆตอนพักงานเช้าในแต่ละวันนั้น” (F5)

ส่วนเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Part-Time จาก 2 ใน 5 ราย มีการกล่าวถึงปัจจัยผู้นำว่าไม่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของตน เนื่องจากผู้นำไม่ได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำ แต่หากผู้นำมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในองค์กรและค่าตอบแทน อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานของตนได้เช่นกัน จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า

“มองว่าผู้นำที่นี่ไม่กระทบกระตัว part-time แต่ถ้าเมื่อไหร่ที่กระทบกับ process ของการทำงานก็จะกระทบกับ part-time” (P3)

“หัวหน้าใส่ใจในการดูแลเรื่องค่าตอบแทนมาโดยตลอด ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ยังคงทำงานกับที่นี่” (P4)

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

	ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยระดับองค์กร
เภสัชกรอัตราจ้าง ตำแหน่ง Full-Time	1.) อายุงาน(-) 2.) สถานภาพ(-) 3.) ตำแหน่งงานและ ความรับผิดชอบ (3)	1.) ด้านงาน(4) - งานที่ทำนั้นเป็นงานที่เน้นการเรียนรู้และการหาความรู้ เพิ่มเติม (2) - งานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (2) - ระบบการทำงานที่ชัดเจน (3) - เป้าหมายของงานที่ชัดเจน (2) - ทักษะและความเชื่อที่เกี่ยวกับงาน(2) 2.) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(5) - การได้รับการยอมรับและไว้วางใจ (3) - ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน (4) - ได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน (1) 3.) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน(5) - ค่าตอบแทนที่ดี (2) - ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน(5) 4.) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร(5) - การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จ(5) - การทำให้ตนเองมีคุณค่า (2) - ระบบอาวุโส (-) 5.) ด้านผู้นำ(4) - ลักษณะตัวผู้นำ (3) - นโยบายการบริหารงาน (1)
เภสัชกรอัตราจ้าง ตำแหน่ง Part-Time	1.) อายุงาน(-) 2.) สถานภาพ(-) 3.) ตำแหน่งงานและ ความรับผิดชอบ (5)	1.) ด้านงาน (5) - งานที่ทำนั้นเป็นงานที่เน้นการเรียนรู้และการหาความรู้ เพิ่มเติม (4) - งานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (2) - ระบบการทำงานที่ชัดเจน(5) - เป้าหมายของงานที่ชัดเจน(2) - ทักษะและความเชื่อที่เกี่ยวกับงาน(2) 2.) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (5) - การได้รับการยอมรับและไว้วางใจ(2)

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยระดับองค์กร
เภสัชกรอัตราจ้าง ตำแหน่ง Full-Time	-ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน (5) - ได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน (-) 3.) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (5) - ค่าตอบแทนที่ดี (4) - ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน(5) 4.) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร(5) - การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จ(5) - การทำให้ตนเองมีคุณค่า (2) - ระบบอาวุโส (1) 5.) ด้านผู้นำ(-) - ลักษณะตัวผู้นำ (-) - นโยบายการบริหารงาน (-)

หมายเหตุ : (-) หมายถึง จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ที่กล่าวถึง

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

การให้คำนิยามของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจาก 7 ใน 10 ต่างให้มีมุมมองในการนิยามในทิศทางเดียวกันในเชิงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่สองและผู้ร่วมงานเปรียบเหมือนคนในครอบครัว เนื่องจากปัจจัยของการทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อเกิดต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment), ด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) จากแนวคิดของ Allen and Mayer (1990) ส่งผลในสมาชิกเกิดความผูกพันกับองค์กร จนเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีต่อองค์กรและความทุ่มเทที่จะทำงาน เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร จากตัวอย่างของบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“เหมือนเป็นบ้านอีกหลังหนึ่งของเรา ที่เราอยากมาทุกวันพร้อมที่จะนอน จะตื่น เพราะรู้สึกดี” (F1)

“บ้านและครอบครัว เป็นที่ที่เราไปแล้วรู้สึกสบายใจ ถ้าเราไม่ได้ไปเราจะรู้สึกโหยหา” (P1)

“ชอบที่จะมาทำที่นี่เพราะปัจจัยต่างๆของที่นี่ทำให้ทำงานอย่างมีความสุข เปรียบองค์กรเหมือนบ้านอีกหลังหนึ่ง มีความคิดถึงบรรยากาศในการทำงานหากไม่ได้มา” (P2)

“ทำงานเต็มที่ ทำงานด้วยใจรัก โดยไม่ได้คิดถึงอัตราค่าจ้าง และไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานอยู่ทำงานกับองค์กรนั้นตลอดไป” (F2)

“เรามาทำงานที่นี่ทุกวัน เวลาทำก็มีความสุขดี เป็นสัมพันธ์ภาพที่ดี” (F3)

จากการสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างพบว่าผลของการทำงานอย่างมีความสุขทำให้สมาชิกในองค์กรแสดงพฤติกรรมของความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบต่างๆตามแนวคิดของ Buchanan (1974) มีดังนี้

- 1) **ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification)** เนื่องจากค่านิยมร่วมขององค์กรก่อให้เกิดการทำงานที่ช่วยเหลือกัน ส่งผลสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผลักดันให้คนในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น พบได้จากการสัมภาษณ์จาก 1 ใน 10 ราย กล่าวว่

“ภาระงานค่อนข้างหนักเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว แต่ด้วยความที่ช่วยเหลือกันในองค์กร จะพยายามปรับปรุงแก้ไขวิธีการของระบบยาให้ดีขึ้นเรื่อยๆตั้งแต่ต้นทางจนถึงส่งมอบคนไข้ต่อไป” (F3)

นอกจากนี้ความรู้สึกร่วมของสมาชิกต่อองค์กรทำให้สมาชิกทำตัวเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี ในเรื่องของภาพลักษณ์ในการทำงานกับบุคคลอื่นนอกองค์กรและแก้ตัวแทนองค์กรหากถูกกล่าว จากบทสัมภาษณ์ของทั้ง 2 กลุ่มจาก 5 ใน 10 ราย เช่น

“หากมีข่าวขององค์กรมีการพัฒนาในทางที่ดีจะรู้สึกภูมิใจเพราะมองว่าเราทำงานที่องค์กรนั้นเราก็จะเป็นส่วนหนึ่งและเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆด้วย แม้ว่าจะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จของการพัฒนานั้นก็ตาม” (P2)

“รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยสังเกตว่าหากมีข่าวที่เกี่ยวกับองค์กรก็จะให้ความสนใจเป็นพิเศษ” (P1)

“รู้สึกดีถ้ามีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม เพราะมีความรู้สึกที่เราเป็นฟันเฟืองหนึ่งขององค์กร” (F2)

“รู้สึกไม่พอใจหากพูดถึงห้องยาในทางที่ไม่ดี แต่ก็พยายามที่จะอำนวยความสะดวกในการรับบริการให้คนไข้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ทำได้และอธิบายข้อมูลที่แท้จริงให้คนไข้รับทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในตัวการทำงานขององค์กร เพื่อให้มองภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดีขึ้น” (F4)

“พยายามอยู่ในระเบียบขององค์กรเพื่อไม่ให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์เสียหาย โดยเฉพาะการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆก็ต้องระมัดระวังอารมณ์และคำพูด เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กร” (F5)

- 2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) การที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยเชื่อมความรู้สึกดังกล่าวผ่านการทำงาน เพราะงาน คือ หนทางที่พวกเขาจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรและงานก็บรรลุเป้าหมายสำเร็จ ทำให้พวกเขามีการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ พบได้จากการสัมภาษณ์จาก 2 ใน 10 ราย เช่น

“จะต้องให้ความรู้สึกมีคุณค่าในการที่จะทำงานอะไรสักอย่าง เหมือนกับว่าเราอยู่ในองค์กรนี้ควรจะทำอะไรให้กับองค์กรบ้าง” (F5)

“ถ้ามีงานที่ได้รับมอบหมายมาซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบก็ยินดีที่จะทำให้เพราะถ้านั้นมันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเต็มใจและอยากทำ” (F4)

- 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจาก 4 ใน 10 รายพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลให้สมาชิกแสดงความ

จงรักภักดีต่อองค์กรในรูปแบบของความต้องการอยู่กับองค์กรและยึดหลักที่จะ
เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เช่น

“อยู่กับองค์กรนี้เพราะทำงานและสภาพแวดล้อมมีความสุข แม้ว่าค่าตอบแทนสูงแต่ไม่มี
มีปัจจัยดังกล่าวก็คงลาออก” (F3)

“คงจะทำงานกับองค์กรต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งปัจจัยที่จะไปจากองค์กร คือ ปัจจัยจากตนเอง
เช่น เวลาไม่เอื้ออำนวย สุขภาพร่างกาย และอายุที่มากขึ้น” (P4)

“ถ้ามีองค์กรอื่นมายื่นข้อเสนอให้มาทำงานด้วย เรื่องเงินไม่ใช่ปัจจัยที่จะสนใจ มอง
เรื่องของบรรยากาศ เพื่อนร่วมงาน ถ้าไม่เป็นแบบที่นี้ก็ไม่ไป ชอบที่นี้มากกว่าที่เก่า” (F1)

“จะทำงานที่นี้เงินกว่าที่นี้จะไล่เราออก” (P2)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาเภสัชอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้การศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยในบทนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลและนำเสนอผลการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เภสัชอัตราจ้างแบบ Full-Time จำนวน 5 ราย และ เภสัชกรอัตราจ้างแบบ Part-Time จำนวน 5 ราย สามารถสรุปผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากคำถามงานวิจัยถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่ามี 1 ปัจจัย คือ

ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในงานที่สอดคล้องกับนิสัยส่วนบุคคลและเอื้อต่อการวิถีในการดำเนินชีวิตจะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีความสุข จากการสัมภาษณ์ 8 ใน 10 ราย เภสัชกร จะมีลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับบทบาทความรับผิดชอบที่ตนได้รับ เช่น ลักษณะนิสัยที่ชอบในการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆซึ่งสอดคล้องกับบทบาทในงานคลังยาและงานเอกสารที่ต้องอาศัยการแสดงความคิดเห็นใหม่ๆเพื่อนำมาพัฒนาระบบงานในองค์กรให้ดีขึ้น เป็นต้น และองค์ประกอบของตำแหน่งงานนั้นเอื้อกับวิถีชีวิตในการดำเนินชีวิตส่วนตัว เช่น การเดินทางมาทำงาน, ช่วงเวลาของการทำงาน เป็นต้น

5.1.2 ปัจจัยระดับองค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากคำถามงานวิจัยถึงเรื่องปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่ามี 5 ปัจจัย คือ

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- การได้รับการยอมรับและไว้วางใจ

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจาก 5 ใน 10 ราย พบว่า ลักษณะนิสัยที่มีความคิดและมุมมองคล้ายกัน จึงเกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีความสนิทสนมทำให้สามารถปรึกษาปัญหากันได้ ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกรักของการเป็นสมาชิกในองค์กรเดียวกัน

- ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน

จาก 9 ใน 10 ราย ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า จากการช่วยเหลือในเรื่องของการทำงานทั้งสมาชิกเก่าและใหม่ เช่น การให้คำปรึกษาในตัวเนื้องานและช่วยแก้ไขปัญหา มีการสร้างสภาพบรรยากาศในการทำงานที่มีลักษณะเป็นกันเอง ทำให้มีความสุขในการทำงาน

- ได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน

การได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานของเภสัชกรอัตราจ้างทั้ง 2 ตำแหน่งงาน มองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนและสร้างแรงบันดาลใจให้มีพลังในการทำงานต่อไป

2. ด้านที่เกี่ยวกับงาน

2.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

- งานที่ทำนั้นเป็นงานที่เน้นการเรียนรู้และการหาความรู้เพิ่มเติม

การเรียนรู้จากงานที่ทำนั้น มีวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ คือ ความรู้เพิ่มเติมจากตัวงานที่ตนเองไม่เคยมีประสบการณ์ด้านนั้นมาก่อน เช่น ความรู้ในเรื่องการตั้งไข้ยาของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ และยาใหม่ๆที่เพิ่งนำเข้ามา และทักษะจากงานที่ตนเองอยากพัฒนา ที่นอกเหนือจากความรู้ในงานประจำ เช่น ทักษะการเข้าสังคม, ทักษะการแก้ปัญหา เป็นต้น

- งานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จาก 4 ใน 10 ราย มองว่าตัวเนื้องานนั้นสร้างประโยชน์และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผลของงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองและเห็นบทบาทของตนเองจากการทำงานชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ระบบการทำงานที่ชัดเจน

บทสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างจาก 8 ใน 10 ราย มองว่า ระบบการทำงานที่มีความชัดเจน มีฐานข้อมูลที่รองรับทุกกระบวนการของการทำงาน ทำให้ควบคุมและลดความผิดพลาดที่จะเกิดได้ ช่วยทำให้สมาชิกทุกคนสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตนเอง แต่มี ส่วนน้อยของกลุ่มที่มองว่า ปัจจัยนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำงานอย่างมีความสุข เพราะการมีระบบงานที่ชัดเจนจะช่วยสนับสนุนการทำงาน คือ การทำงานง่ายขึ้นจากข้อมูลที่มี ทำให้ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้เกิด เกิดความผิดพลาดน้อยส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 เป้าหมายของงานที่ชัดเจน

กลุ่มตัวอย่างจาก 4 ใน 10 ราย มองว่า งานมีเป้าหมายที่ชัดเจน คือ การเช็กยา – จ่ายยา ให้ถูกต้อง และภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม KPI ของแผนกเภสัชกรรม นอกจากนี้งานที่ได้รับจะเสร็จเรียบร้อยภายในแต่ละวัน ไม่มีการนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน จึงทำให้ไม่เป็นการเพิ่มภาระงาน

2.4 ทัศนคติและความเชื่อที่เกี่ยวกับงาน

- ความรักในงานที่ทำ เนื่องจากเป็นงานที่ชอบ และมีความถนัด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 4 ใน 10 ราย มองว่าความสุข คือ การทำงานในสิ่งที่คุณเองชอบหรือมีความถนัดในงานที่ทำ และสอดคล้องกับค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 ใน 10 ราย มองว่าความสุขในการทำงาน ไม่จำเป็นต้องชอบงานที่ทำ แต่ตัวผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้จริงเป็นสิ่งสำคัญกว่า เพราะหากมีความชอบแต่เกิดทำงานนั้นไม่ได้อาจกลายเป็นงานที่ไม่ชอบในอนาคตได้เช่นกัน

3. ด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- ค่าตอบแทนที่ดี

จากกลุ่มตัวอย่าง 6 ใน 10 ราย กล่าวว่า ค่าตอบแทนในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ทำเมื่อเทียบกับอัตราการจ้างในตำแหน่งงานเดียวกันของที่อื่น และจำนวนชั่วโมงในการทำงานต้องเหมาะสมไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต

- ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมองว่า เรื่องของความยืดหยุ่นในการมาทำงาน และการเลือกรับ เวิร์กการจ่ายยาที่นอกเหนือจากเวลางานประจำ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้พวกเขาสามารถจัดสรรเวลาในการทำกิจกรรมต่างได้ เช่น การเดินทางกลับบ้าน, อยู่กับครอบครัว และไปทำกิจกรรมอื่นๆหลังเลิกงานได้ ทำให้เกิด Work life balance ที่ดี อีกปัจจัยหนึ่งของความสุขในการทำงานของ Full – Time ที่ต่างจาก Part – Time คือ สวัสดิการในการรักษาพยาบาล จะได้รับการอนุมัติยกเว้นค่าใช้จ่ายการ

รักษาพยาบาลที่ครอบคลุมมากกว่าผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาล เพราะถือว่าเป็นสมาชิกขององค์กร

4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อมาอยู่รวมกันในองค์กรจากค่านิยมส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนที่แตกต่างกันจนเกิดเป็นค่านิยมร่วมขององค์กรที่มีทิศทางในการทำงานและมุมมองที่รับได้จากการทำงานในองค์กรไปในแนวทางเดียวกัน คือ

- การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จ

การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จ ซึ่งสมาชิกทุกคนจะการช่วยเหลือกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกตำแหน่งงาน ส่งผลให้ค่านิยมดังกล่าวเกิดขึ้นทั้งสมาชิกเก่าและใหม่ ผลจากค่านิยมร่วมนี้จึงทำให้ทั้ง 2 กลุ่มเกิดเป้าหมายการทำงานในทิศทางเดียวกัน และคำนึงถึงความสำเร็จที่องค์กรจะได้

- การทำให้ตนเองมีคุณค่า

ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของกลุ่มตัวอย่าง บางคนไม่ได้ทำงานตรงสายกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างจาก 4 ใน 10 ราย พบว่าเมื่อเข้ามาทำงานที่องค์กรแห่งนี้จะพูดถึงการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง ผ่านการแสดงบทบาทวิชาชีพเกษตรอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพราะบทบาทในด้านอื่นๆของพวกเขาไม่ได้ถูกนำมาเอาความรู้และความสามารถที่มีออกมาใช้ได้มากเท่ากับการทำงาน และคุณประโยชน์ของบทบาทของเกษตรกรรมนั้นได้สะท้อนกลับในรูปแบบของความรู้สึกภาคภูมิใจหรือตนเองมีคุณค่ามากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในเชิงบวกทางจิตใจ

- ระบบอาวุโส

เนื่องจากองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่แข็งแกร่ง ดังนั้นระบบอาวุโสจึงเป็นสิ่งสำคัญ กลุ่มตัวอย่าง 1 ใน 10 รายจากการสัมภาษณ์ พบว่า การมีสัมมาคารวะของรุ่นน้องที่มีต่อรุ่นพี่เป็นสิ่งที่ดี ถึงแม้ว่าบรรยากาศในการทำงานจะเป็นเองก็ตาม

5. ด้านผู้นำ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่ามีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านผู้นำส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของเกษตรกรอัตราจ้างตำแหน่ง

Full-Time มากกว่า Part-Time เนื่องจากผู้นำถือเป็นหัวหน้าโดยตรง มีอำนาจในการสั่งการและกำหนดปัจจัยต่างๆในองค์กร จากสัมภาษณ์ปัจจัยด้านผู้นำแบ่งออกเป็น

- ลักษณะตัวผู้นำ

ลักษณะนิสัยของตัวผู้นำที่เป็นแบบ boss ชอบออกคำสั่งและไม่เคยเข้ามาให้การช่วยเหลือ ทำให้ลูกน้องไม่ศรัทธาในตัวผู้นำ ถูกกล่าวถึงจาก 3 ใน 5 ของเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Full-Time แต่เกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Part-Time ไม่กล่าวถึง

- นโยบายการบริหารงาน

นโยบายการบริหารงานของผู้นำที่เปลี่ยนไป ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เช่น ระเบียบเวลาการพักทานข้าวที่เปลี่ยนไป เป็นต้น ถูกกล่าวถึงจาก 1 ใน 5 ของเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Full-Time จาก 2 ใน 5 รายของเกสัชกรอัตราจ้างตำแหน่ง Part-Time กล่าวถึงว่า ปัจจัยผู้นำไม่ได้ส่งผลกับการทำงานของพวกเขา เนื่องจากผู้นำไม่ได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำโดยตรง แต่หากผู้นำมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในองค์กร และค่าตอบแทน อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานของตนได้เช่นกัน

5.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพัน

การให้คำนิยามของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจาก 7 ใน 10 ต่างให้มุมมองในทิศทางเดียวกันในเชิงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรว่า *“องค์กรเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่สองและผู้ร่วมงานเปรียบเหมือนคนในครอบครัว”* เนื่องจากปัจจัยของการทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment), ด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) จากแนวคิดของ Allen and Mayer (1990) ส่งผลในสมาชิกเกิดความผูกพันกับองค์กร จนเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีต่อองค์กรและความทุ่มเทที่จะทำงาน เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร

จากการสัมภาษณ์ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างพบว่าผลของการทำงานอย่างมีความสุขทำให้สมาชิกในองค์กรแสดงพฤติกรรมของความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบต่างๆตามแนวคิดของ Buchanan (1974) มีดังนี้

- 1.) **ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification)** เนื่องจากค่านิยมร่วมขององค์กร ส่งผลสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผลักดันให้คนในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังทำตัวเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีในการทำงานกับบุคคลอื่นนอกองค์กรและแก้ตัวแทนองค์กรหากถูกกล่าว
- 2.) **การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement)** ความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยเชื่อมความรู้สึกดังกล่าวผ่านการทำงาน เพราะงาน คือ หนทางที่พวกเขาจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรและ ทำให้พวกเขามีการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่
- 3.) **ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty)** ความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลให้สมาชิกแสดง ความจงรักภักดีต่อองค์กรในรูปแบบของความต้องการอยู่กับองค์กรและยึดหลักที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากบทสรุปผลการวิจัยดังกล่าวภายใต้คำถามวิจัย 3 คำถาม ทางผู้วิจัยจึงผลการวิจัยนำมาใช้อภิปรายผล โดยนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ โดยนำเสนอการอภิปรายผลเพื่อให้เกิดเข้าใจและน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

5.2 อภิปรายผล

จากการรวบรวมข้อมูลบทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมาเปรียบเทียบการทบทวนวรรณกรรมพบว่าข้อมูลที่ได้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดามรพันธ์ รัตนนาकिनทร์ (2557) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของอาชีพเภสัชกร โรงพยาบาลภาครัฐ คือ ตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ งาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และคุณภาพชีวิต จากงานวิจัยของ ดามรพันธ์ รัตนนาकिनทร์ ความสุขจากตำแหน่งงานและความรับผิดชอบเกิดจากความก้าวหน้าในสายงาน ซึ่งต่างจากผลสรุปของผู้วิจัยที่สัมพันธ์กับลักษณะนิสัยส่วนบุคคลและการดำเนินชีวิต

จากงานวิจัยของ ชนาภา แสงทา (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลสรุปของผู้วิจัยที่ว่า เมื่อสมาชิกในองค์กรเกิดความสุขในการทำงานแล้ว สมาชิกเลือกที่จะแสดงความผูกพันต่อองค์กรออกมาในรูปแบบต่างๆตามแนวคิดของ Buchanan (1974) คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification), การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) ออกมาเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากงานวิจัยของ สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับผลสรุปของผู้วิจัย ในเรื่องปัจจัยระดับองค์กรส่งผลต่อความสุข

ในการทำงาน แต่ปัจจัยด้านผู้นำ มีอิทธิพลน้อย อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ลักษณะของผู้นำแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ รับผิดชอบ สอนงานให้คำแนะนำได้ และเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหากับลูกน้องเพื่อให้ลูกน้องเกิดกำลังใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ซัยเตญ์ พรหมศรี (2553) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ การมีเจ้านายที่ดี

จากงานวิจัยของ วีรญา ศิริจรรยาพงษ์(2556) พบว่ามีความสอดคล้องกับผลสรุปของผู้วิจัยในด้านปัจจัยระดับองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมีความพึงพอใจในงาน จากการทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลู่ลวงตาม เป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Diener (2003)

ส่วนที่ไม่สอดคล้องคือปัจจัยส่วนบุคคลไม่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน เนื่องจากงานวิจัยของ วีรญา ศิริจรรยาพงษ์ ไม่ได้ศึกษาปัจจัยของตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ

จากงานวิจัยของ วรณิ ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบูรณ์(2550) พบว่ามีความสอดคล้องกับผลสรุปของผู้วิจัยความสุขในการทำงานจะมีผลในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรในภาครัฐ และความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้สมาชิกมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน และรักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เนื่องจากสมาชิกนั้นเกิดความผูกพันในเชิงความรู้สึกรัก (Affective Commitment) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุพานิ สฤษฏ์วณิช (2549)

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.3.1 การนำเอางานวิจัยไปปรับใช้กับองค์กร

ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำข้อสรุปและผลวิเคราะห์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ นำมาปรับใช้ในเกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านผู้นำ

จากข้อมูลงานวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุด คือ ผู้นำ เนื่องจากองค์กรจากมีแต่งตั้งหัวหน้าแผนกตามระบบอาวุโส จากการสัมภาษณ์ที่พบว่าผู้นำขาดทักษะการเป็นผู้นำที่ดี ซึ่งปัจจัยด้านผู้นำมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกใน

องค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

2) วิธีในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลงานวิจัย พบว่า การสื่อสารเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่ได้จากการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีระบบการทำงานและเครื่องมือที่ทันสมัยมารองรับในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร ดังนั้นหากสามารถเลือกรูปแบบของการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุขอย่างหนึ่งตามแนวคิดของ Gilmer (1971)

3) กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากข้อมูลงานวิจัย พบว่า ภาระงานที่หนัก และบุคลากรขององค์กรนั้นมีอย่างจำกัด หากมีการขาดหรือลาในแต่ละวัน อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ดังนั้น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) โดยเฉพาะกลยุทธ์อัตราจ้างซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กร ให้มีจำนวนที่เพียงพอ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้นำองค์กรจะต้องนำมาพิจารณาและดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

เพื่อให้การวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกล่าวประเด็นในการเสนอแนะในการทำวิจัย ออกเป็น 2 ประเด็น

1. ข้อจำกัดในงานวิจัย

● กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากเกณฑ์อย่างบางที่ถูกกำหนดขึ้นมาแล้วล่วงหน้า คือ จากการทบทวนวรรณกรรม และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล แต่เนื่องจากความหลากหลายในกลุ่มตัวอย่างมีน้อยร่วมกับระยะเวลาในการนัดหมายกลุ่มตัวอย่างที่สะดวกในการให้ข้อมูล จึงไม่เป็นไปตามที่กำหนดที่วางไว้มากนัก มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สะดวกในการเก็บข้อมูล และภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างควรพิจารณาจากข้อจำกัดก่อนที่จะเข้าไปทำการศึกษา

● เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นแบบ กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเมื่อมีการสัมภาษณ์จริง กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในคำถามของการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะต้องใช้การอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและสามารถตอบคำถามได้เนื่องจากความ

ขึ้น ดังนั้น การเก็บข้อมูลจากวิธีการดังกล่าวอาจได้ข้อมูลที่ค่อนข้างจำกัดและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ไม่หมด ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำการวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาร่วมด้วย จะช่วยแก้ปัญหาในการหาตัวแปรที่สัมพันธ์กับประเด็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาได้อย่างถูกต้อง ทำให้ทราบทิศทางในการศึกษาในเชิงลึกและออกแบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

● วิธีการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

เนื่องจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้วิธีการบันทึกเสียง เพราะมีประเด็นคำถามค่อนข้างเยอะ วิธีการจดบันทึกในการสัมภาษณ์อาจไม่ทันกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ ข้อเสียของวิธีการนี้คือ กลุ่มตัวอย่างมีความระมัดระวังในการตอบคำถาม มีบางคำตอบที่ตอบหลังจากการหยุดบันทึกเสียงไปแล้ว เนื่องจากมีความสะดวกใจมากกว่าที่จะตอบในช่วงของการบันทึกเสียง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยเพื่อต้องการหาปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ควรทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น เกษัตริย์ที่เป็นข้าราชการทหาร เนื่องจากเป็นอัตรากำลังที่สำคัญขององค์กร และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการเติบโต และกลุ่มงานวิชาชีพอื่นๆ เช่น พยาบาล แพทย์ ทันตแพทย์ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความแตกต่างกันในรายละเอียดประเด็นใดบ้าง

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ควรทำการวิจัยเพิ่มเติม คือ กลุ่มพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กันในฐานะที่เป็นลูกน้องของ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และเกษียณ ดังนั้น การศึกษาหาปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากกลุ่มนี้จะทำให้ผู้ที่เป็นหัวหน้า หาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานทั้งเชิงบวกและลบ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพวกเขาเหล่านี้เกิดความสุขในการทำงานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในอนาคต

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมด้วยกับการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งคำตอบได้จะมีแนวทางที่มีความถูกต้องชัดเจน และครอบคลุมกับปัญหาการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถนำคำตอบที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกในการวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป เนื่องกรงานวิจัยเชิงคุณภาพยังมีข้อด้อยในเรื่องของความน่าเชื่อถือของเครื่องมือและความถูกต้องตรงประเด็นของผลการศึกษา หากผู้วิจัยไม่มีประสบการณ์ที่มากพอในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2543). อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กรมสุขภาพจิต. (2554). “สุข”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.dmh.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- กรมสุขภาพจิต. (2554). “สุข”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.dmh.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- กงเดช. (2552). “ERG Theory ของ Clayton P. Alderfer”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.dmh.go.th. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560.
- คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา. (2554). “การสร้างความสุขในที่ทำงาน”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www2.tsu.ac.th/. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- จินดาวรรณ รามทอง. (2558). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของกลุ่มประสบการณ์การทำงาน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนาภา แสงทา. (2558). การรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทค้าปลีกวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA).
- ชินกร น้อยยางคำ, ปภาดา น้อยยางคำ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง. รายงานวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัลลวณา สะธานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานในโรงแยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถาวรณีย์ แผนสมบุรณ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในศาลชั้นต้นของผู้พิพากษาอาวุโส. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ดวงเนตร ชรรณกุล (2555). การสร้างสุขภาวะในองค์กร. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน.
- คามรัมย์ รัตนาคินทร์(2557).ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ เกษักรโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University Volume 1 No.4 July – August.
- ัชชมน วรรณพิน และ วาสิณี วิเศษฤทธิ์(2555).ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่ม พนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยภายใต้กำกับของรัฐ.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัวพันธ์ พรหมพักพิง. (2555). ความอยู่ดีมีสุข: แนวคิดและประเด็นศึกษาวิจัย.วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์. 23(2), 1-47.
- ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร.(2557).ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประเวช ดันตีพิวัฒนสกุล, เอกอนงค์ สีตลาภินันท์.(2554).คู่มือสร้างความสุขระดับ จังหวัด ยุทธศาสตร์ความสุขฉบับพกพา. กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีเอทีพี กรุ จำกัด, 2554. หน้า 2000.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554).ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด).ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจ.
- ยุพาวรรณ ทองตะนูนาม. (2558). ปัจจัยพัฒนาองค์กรแห่งความสุข (ภาครัฐ): การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ. JOURNAL OF HEALTH SCIENCE RESEARCH Volume 9 No.1 January - June.
- พรพนา พัชรักษา.(2554).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคาม.สารนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวมศิริ เมนะโพธิ (2550). เครื่องมือวัดการทางานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). “สุข”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.royin.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2553). “องค์กรแห่งความสุข”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.royin.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- รัชวลี วรภูติ.(2548).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์.
- รัตติกาล โพธิ์ทอง.(2557).การศึกษาคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงานในองค์กรระดับปฏิบัติการย่านสมุทรปราการ.การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์, นุศราพร เกษสมบุญ.(2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะออกจากงานของ เกษษกรไทย รายงานวิจัยโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร วิทษอุดม. (2550). การพัฒนาองค์กร.กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวิซการพิมพ์จำกัด.
- วีรญา ศิริจรยาพงษ์(2556). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาริบัติ.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล.(2555).ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540).“แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www2.eppo.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www2.eppo.go.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- สำนักสุขภาวะ. (2553). “คู่มือความสุข 8 ประการในที่ทำงาน Happy Work Place”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.thaihealth.or.th. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2560.
- สิรินทร แซ่ฉั่ว.(2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิง สร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน . วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เสาวลักษณ์ ไร่เพยพล.(2548). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลมหाराชนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

JobsDB ประเทศไทย. (2558). “คนทำงานมีความสุขกับงานเพราะอะไร”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก www.th.jobsdb.com. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560.

Susana Fernández-Pérez de la Lastra , Fernando Martín-Alcázar & Gonzalo Sánchez-Gardey. (2013),Functional Flexibility in Human Resource Management Systems: Conceptualization and Measurement: <http://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijba/article/viewFile/3999/2356>

