

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผาสุกขององค์กร *

Perceived Organizational Support and Job Satisfaction Affects the Well-Being of the Organization.

ปาริชาติ เยพิทักษ์ (Parichat Yepitak) **

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chantuk) ***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ของปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร 2) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร เชิงสาเหตุ 2 ปัจจัย คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อความผาสุกขององค์กร นอกจากนี้ความผาสุกขององค์กรยังส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่น่าอยู่ และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน ความผาสุกขององค์กร

Abstract

This article aims two reasons: The first, it reviews the basic knowledge about the theory research of the factors that contribute to the well-being of the organization. The second, it provide a framework about the factors that contribute to the well-being of the organization. This is literature reviews. It was found that the factors that contribute to the well-being of the organization causal second factors are the perceived organizational support and job satisfaction that Influences well-being. In addition to the well-being affects the commitment culture and performance effectively of the organization. Then, the paper is presented by the well-being of the organization in the form of an appropriate framework for the sustainable development of the organization.

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย

** นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรE-Mail

:parichat341@yahoo.com

PhD students Doctor of Philosophy Program in Management in Faculty of Management Science, Silpakorn University

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระวัฒน์ จันทิก E-mail :parichat341@yahoo.com. Asst. Prof. Dr., Thirawat Chantuk

Keyword: Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Well-Being

บทนำ

จากสภาพทางสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่โลกไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสารที่ไม่หยุดนิ่ง และเชื่อมโยงกันทั่วทั้งโลก ผสมกับความท้าทายใหม่ของศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงของชุดความรู้ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันซึ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงทางด้านสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไปจากเดิมจนกลายเป็นสังคมแบบพหุวัฒนธรรม (อริคุณ สันนาปัญญาและคณะ, 2557:20) ทำให้การใช้ชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เพราะต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก (สุทธิ ฤกษ์ขำ, 2557:1-13) จึงส่งผลให้คนในสังคมต้องใช้ชีวิตภายใต้สังคมแห่งการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของคนทำงานส่วนใหญ่หันไปให้ความสำคัญกับการทำงานมากขึ้น เพราะต้องการรายได้ ต้องการสวัสดิการที่ดี เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากสังคม จนทำให้มีความสุขในชีวิตลดน้อยลง

แม้ว่าความสุขจะมีความแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม เช่น ในสังคมตะวันตกจะเป็นสังคมแบบปัจเจกชนนิยม (Individualistic Society) ทำให้ความสุขของสังคมตะวันตกจะขึ้นอยู่กับ การพึ่งพาตนเองได้ การควบคุมสถานการณ์ การพัฒนาตน ความพึงพอใจในชีวิต การมีจุดหมายในชีวิตและการยอมรับตนเอง (Ryff ,1989: 1069-1081) สำหรับความสุขของคนไทยจะอยู่ในรูปแบบสังคมตะวันออกที่มีลักษณะสังคมรวมหมู่ (Collective Society) จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างองค์การแห่งความสุข เพื่อใช้ส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานซึ่งมีหลักคิด 3 ประการ คือ 1) ทำให้คนทำงานมีความสุข 2) ที่ทำงานน่าอยู่ และ 3) ชุมชนสมานฉันท์ โดยมีจุดหมายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน (Work-Life Balance) อันจะช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวลของพนักงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานระหว่างพนักงานด้วยกัน (วรรณภา ลือกิตินันท์ ,2557:3)

หากแต่ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานจึงเป็นความสุขที่เกิดจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนที่มีความสำคัญ มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น (ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ ,2554:1) โดยสิ่งที่องค์กรจะได้จากการมีความสุขในที่ทำงานคือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการขาดงานของพนักงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น และลดความไม่พอใจของผู้ใช้แรงงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น พนักงานก็จะมีความรักในองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการต้องการมากที่สุด (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคณะ, 2555:50)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า องค์การต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความสุขในการทำงาน จนทำให้เกิดกระแสการสร้างความสุขในการทำงาน ได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพราะ

ต้องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้เขาเหล่านั้นรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานรู้สึกทำงานแล้วมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สนุกกับงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดี เอื้ออำนวยให้เกิดความผาสุกในการทำงาน ลดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง, 2555:1)

ดังนั้น บทความนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอความรู้หลักสองประการ คือ ประการแรกเพื่อทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกขององค์กร และ ประการที่สอง คือ การนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร เพื่อนำมาพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป ดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและรูปแบบข้อเสนอของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(Perceived Organizational Support)และความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร

การสร้างความสุขในที่ทำงาน จึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารองค์กร เนื่องจากตระหนักได้ว่า “คน” คือผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (รุ่งนภา พันมະลีและฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสรพงษ์, 2557:3) จึงได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าของทุนมนุษย์ (Human Capital) จึงได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและการบริหารความแตกต่างของบุคลากรภายในองค์กร โดยส่งเสริมและจัดการให้บุคลากร “ทำงานอย่างมีความสุข” ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร (วิภาดา แก้วนิยมชัยศรี, 2556:502) จึงหันมามุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความสุขในการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ดี ลดความขัดแย้งในองค์กร ความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาในแนวโน้มที่ดีขึ้น (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2551:80)

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(Perceived Organizational Support)

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS) หมายถึง การที่พนักงานจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่ต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของพนักงานด้วย (Rhoades, Eisenberger, and Armeli, 2001:828) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger และคณะ.(1990) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานเพียงใด มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ นอกจากนี้แนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ยังได้

กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath and Benson, 2004:255-266)

ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลากรจะถูกประเมินเป็นต้นทุนและผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ทำให้พนักงานเองก็มีการประเมินผลประโยชน์กับองค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงานหรือผลงาน การใส่ใจ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Homans, 1958: 597-606) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนแล้ว จะทำให้มีความมุ่งมั่น และพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556:15) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญด้านองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจในงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับองค์การของการของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้ในระยะยาว (ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2557:21)

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน (Good, 1973:320) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay) ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (Supervision) ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (Work Setting) ความพึงพอใจในตัวตน (Tasks) ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (Advancement Opportunities) (ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต, 2544: 27) และความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย (สุวรรณ ภูติวิเศษ, 2541: 12) หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (รัชดา สุทธิภูมิกุล, 2542: 27) ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Robbins and Judge, 2010)

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร จำเป็นต้องสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด (Yoder 1958:6) และส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด (กานดา จันทร์แย้ม, 2546: 79) เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคล ที่มีต่อปัจจัยต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ เพราะ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจพื้นฐานที่สอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor

Theory) ของ Frederick และคณะ. ได้กล่าวถึง ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพราะปัจจัยจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement and Growth in Capacity) เป็นต้น และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อาติ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหารนโยบายและการบริหารงาน บรรยากาศในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น (Herzberg, Meaner และ Snyderman, 1993 : 59 – 83 อ้างถึงใน รัชดา สุทธิวรกุล 2542 : 31 – 32

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันขององค์กร ข้างต้นพบว่าปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันขององค์กรมีปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ความผูกพันขององค์กรที่หลากหลาย อาทิ ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน แต่ในที่นี้จะกล่าวถึง ปัจจัยหลักเพียง 2 ประการ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

2. การนำเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันขององค์กร

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้ จำเป็นต้องสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพราะ สภาพแวดล้อมของการทำงานในแต่ละองค์กรนั้นมีลักษณะเป็นศูนย์รวมของคนทำงานจากหลากหลายที่มา ทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป การทำงานร่วมกับคนอื่นจึงอาจไม่ใช่เรื่องง่ายนัก (Schermerhorn ,Hunt and Osborn. 2003 :263)แต่องค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับ“ปัจจัยแห่งความสุข”เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า“ชีวิตคนทำงานต้องการความสุข เพราะความสุขเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้คนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้น ความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา”(อาภรณ์ ภูวพิชญ์,2551:199) จากคำกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อคนในองค์กรมีความสุขในการทำงาน งานก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (พะยอม วงศ์สารศรี,2541:2) เพราะปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ได้แก่ สถานะทางสุขภาพ เศรษฐกิจและสังคม การเกื้อหนุนทางสังคมหรือการมีเครือข่ายทางสังคม (Pinquart and Sorensen,2000:187 -244) แต่หากขาดคุณธรรม จริยธรรมจะกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ที่สำคัญคือ สภาวะจิตใจของคน ซึ่งเป็นเหตุก่อให้เกิดปัญหาทั้งทางด้านชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม และยังเป็นตัวขัดขวางการพัฒนาที่ยั่งยืน เหตุนี้ในปัจจุบันทั้งองค์กรต่างๆ จึงหันมามองสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลแต่ละคนมากขึ้นนั่นคือ “ความสุข” ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ (ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์, อัญสุรีย์ ศิริโสภณ และพุลพงศ์ สุขสว่าง,2557:60)

อย่างไรก็ตามความสุขในการทำงานจำเป็นต้องเกิดจากร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อสร้างความสุขให้เกิดขึ้นที่ทำงาน เพราะสถานที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของคนทำงาน โดยต้องมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงานและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น (Dive,2004) ทั้งยังสามารถกระตุ้น จูงใจ สร้างความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจให้ทุกคนในองค์กร สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Smet,Loch and Schaninger,2007) และมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี โดยบุคลากรในองค์กรต้องมีจุดมุ่งหมายร่วมกับองค์กร คือ มุ่งเน้นการปรับกระบวนการทำงานใหม่และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Lowe,2004)

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กรประการแรก คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ให้ความสำคัญการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรและจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (Rhoades et al., 2001; McCook, 2002;) และมีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Kidwellb and Mossholder, 1997:25-35; Rhoades and Eisenberger, 2002:698-714,ศรีณย์ พิมพ์ทอง,2557:59-62) และมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรที่น่าอยู่ด้วย (รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์ ,2557:8) และส่งผลไปยังพฤติกรรมการทำงานที่ดี (บุญทวรรณ วิงวอน, 2553:1-4)

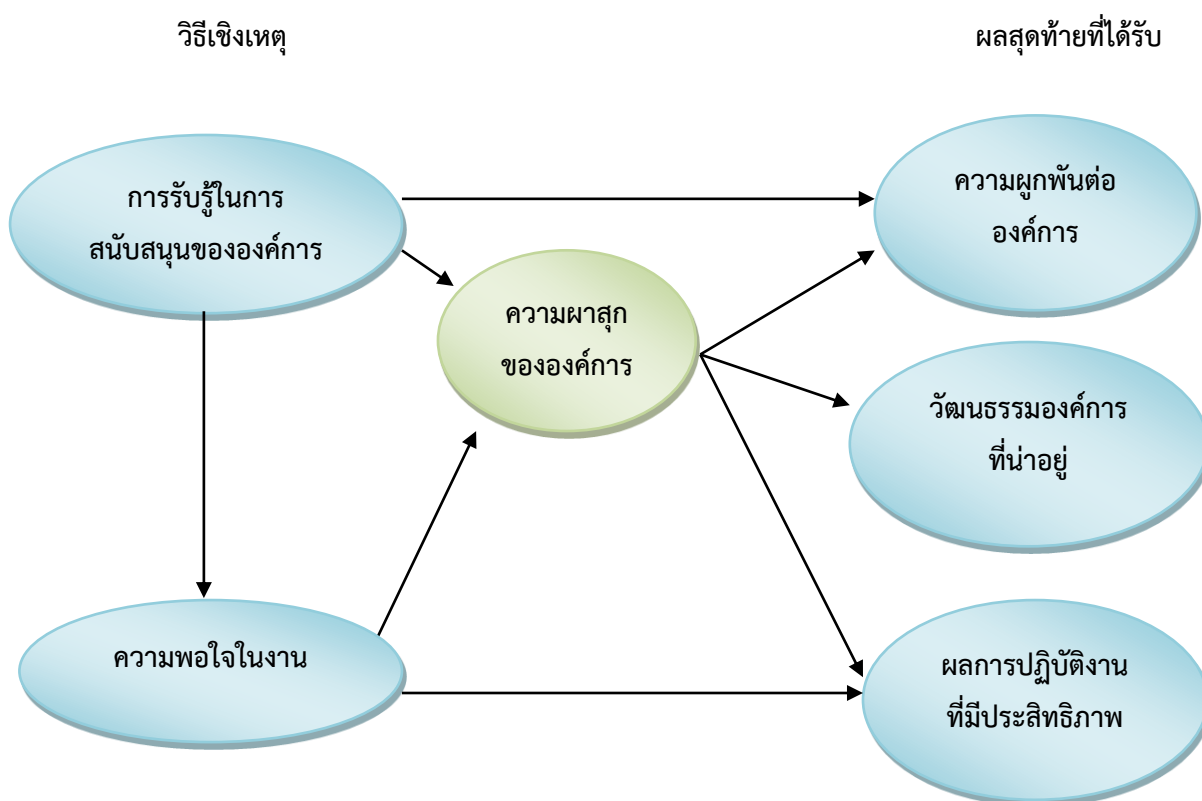
ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุอีกปัจจัยหนึ่ง ที่พบว่าความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อองค์กร มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่ นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายได้ประจำและผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (ศุกลักษณ์ เปรมโยธิน ,2543;รัชดา สุทธิวรวิมลกุล,2542;สุวรรณ ภูติวนิชย,2541) ทั้งยังเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ozer and Gunluk (2010) ความสุขในการทำงานมีผลต่อในระดับปัจเจกบุคคลแล้ว ความสุขในการทำงานยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จขององค์กร และความยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย(ศรีณย์ พิมพ์ทอง,2557:28)

ดังนั้น จึงสามารถสรุปกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กรได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการสร้างองค์กรแห่งความผาสุก ทั้งยังมีผลทำให้คนในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยความเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร (Steers, 1977; Greenberg and Baron, 1997) ซึ่งความผูกพันมี 3 ลักษณะ คือ (1) ความผูกพันแบบมีความรักองค์กร (2) ความผูกพันเพื่อการคงอยู่ เป็นความผูกพันเชิงผลประโยชน์ และ (3) ความผูกพันเชิงคุณธรรมเป็นความผูกพันตามกฎสังคม และความผูกพันองค์กรได้รับอิทธิพลทางบวกมาจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Dum Dum et al., 2002; Bono and Judge, 2003; Avolio et al., 2004:951-968) ความยุติธรรมในองค์กร

(Lee, 2000) และได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Kidwell and Mossholder, 1997:25-35; Rhoades et al., 2001:825-836; McCook, 2002; Wayne et al., 2002)

เมื่อพัฒนาองค์การจนเป็นองค์กรแห่งความสุขแล้ว ควรรักษารูปแบบขององค์การดังกล่าวไว้จนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ (Organization Culture) เพราะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับองค์การที่ต้องมีไว้เพื่อช่วยยึดเหนี่ยวและเป็นทิศทางกำกับการทำงานสำหรับคนทั้งองค์การ (สิทธิชัย นันทนาวิจิตร, 2551:24) โดยวัฒนธรรมขององค์การจะช่วยปรับแนวคิดของแต่ละคนให้ตัดสินใจไปในทางเดียวกันมากขึ้น จนเป็นวัฒนธรรมองค์การที่น่าอยู่ เพราะการสร้างวัฒนธรรมแห่งความสุขจะต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่สะสมกันมายาวนาน ต้องอาศัยความอดทนมุ่งมั่นต่อการแก้ปัญหาและใช้ความพยายามในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาเช่นกัน (อริคุณ สีนนาปัญญาและคณะ, 2557:19-30)

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดพื้นฐาน ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดปัจจัยที่นำไปสู่ความสุขขององค์การ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดที่นำไปใช้ในการวิจัยในอนาคตปรากฏตามแผนภูมิรูปภาพที่ 2



แผนภูมิรูปภาพที่ 2 กรอบแนวคิดปัจจัยที่นำไปสู่ความสุขขององค์การ

จากสภาพสังคม การเมืองและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความเจริญของนวัตกรรมและเทคโนโลยีซึ่งเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบที่เชื่อมโยงถึงกันตั้งแต่บุคคล ครอบครัว สังคม องค์กร และประเทศ ดังนั้น การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความผาสุกได้จำเป็นต้องสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพราะ สภาพแวดล้อมของการทำงานในแต่ละองค์กรนั้นมีลักษณะเป็นศูนย์รวมของคนทำงานจากหลากหลายที่มาทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป การทำงานร่วมกับคนอื่นจึงอาจไม่ใช่เรื่องง่ายนักแต่องค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับ “ปัจจัยแห่งความสุข” เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่ง

โดยมีปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรและ จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรและมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรที่น่าอยู่ด้วย ซึ่งส่งผลไปยังพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดี และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร คือ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อองค์กร มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่ นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายได้ประจำและผลประโยชน์ เกื้อกูล และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นต้น ทั้งยังเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จขององค์กร และความยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย เมื่อสามารถพัฒนาองค์กรจนเป็นองค์กรแห่งความผาสุกได้แล้ว องค์กรควรรักษารูปแบบขององค์กรดังกล่าวไว้จนเป็นวัฒนธรรมจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่น่าอยู่ต่อไป

จากบทความวิชาการที่ได้ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความผาสุกขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยในอนาคต โดยผู้ศึกษาได้ทำการทบทวน วรรณกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยการพัฒนาตัวแบบ การลดความขัดแย้งเชิงพหุเพื่อเสริมสร้างความผาสุกขององค์กรที่มีความหลากหลายในช่วงวัยทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กานดา จันทรไธย์. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์. (2554). *บทความเรื่อง การสร้างความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace)*.

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง : หน้า 1-2

ชินกร น้อยคำยาง และ ปภาดา น้อยคำยาง. (2555). *รายงานการวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขใน*

การทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : หน้า 1-5

ณัฐชัย วงศ์สกุลลักษณ์,อัญสุรีย์ศิริโสภณ,พูลพงศ์สุขสว่าง. (2557). **โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความสุขของ**

นักศึกษาพยาบาล.วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.ปีที่ 6 ฉบับที่ 1(มกราคม-เมษายน):

หน้า 60

ธนชัย ยมจินดาและเสน่ห์ จั๊ยโต. (2545). **ทฤษฎีองค์การ. หน่วยที่ 4 พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. เอกสารการ**

สอนสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .กรุงเทพมหานคร:ฝ่ายการพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นฤมล แสงผล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย**

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ธัญบุรี

บุญทวารณ วิงวอน. และมนตรี พิริยะกุล (2553). **ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้**

ในการสนับสนุนจากองค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง.

(ออนไลน์).เข้าถึงจาก: http://www3.ru.ac.th/research/1_11_53_3.pdf. [25 กันยายน 2558]

พะยอม วงศ์สารศรี. (2541). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวน**

ดุสิต

รัชดา สุทธิวรวิภู. (2542). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับความพึง**

พอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด

สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

รุ่งนภา พันมะลี และ ณัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์. (2557). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและวัฒนธรรมองค์การ**

ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคสใน

ประเทศไทย.วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ.ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม – ธันวาคม) :

หน้า 3-8

วรรณภา ลือกิตินันท์. (2557). **แนวทางการสร้างองค์การสุขภาวะในบริษัทข้ามชาติ:กรณีศึกษาบริษัท**

อุตสาหกรรมการผลิต ในภาคตะวันออก.วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 31 ฉบับที่ 1

(มกราคม-มิถุนายน) : หน้า 1-14

วิภาดา แก้วนิยมชัยสร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ.**

วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : หน้า 502

ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย**

วิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ ปีที่ 37 ฉบับที่ 142 (เมษายน-มิถุนายน) : หน้า 16-28

ศศิณันท์ ทิพย์โอส. (2556). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาค**

ธุรกิจธนาคาร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, หน้า 14-50

ศรินันท์ กิตติสุขสถิต,เฉลิมพล แจ่มจันทร์,กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ไหล่ยอง. (2555). **คุณภาพชีวิต การ**

- ทำงานและความสุข.** สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.พิมพ์ครั้งที่ 1
ศุภลักษณ์ เปรมโยธิน. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของ**
อาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิทธิชัย นันทนาวิจิตร. (2551). **การสร้างวัฒนธรรมองค์การสู่ความเป็นเลิศ.** วารสาร Productivity World
เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ 13 ฉบับที่ 74 (พฤษภาคม – มิถุนายน) : หน้า 24
- สุธินี ฤกษ์ขำ. (2557). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ หลักการและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ ภูติวนิชย. (2541). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน**
การปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์. (2551). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ.บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อธิคุณ สันนาปัญญา,อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์,ราชันย์ บุญธิดา,และวีระ สุภากิจ. (2557). **การบริหารความสุขใน**
สถานศึกษา. สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 28 ฉบับที่ 88 (ตุลาคม – ธันวาคม) : หน้า 19

ภาษาต่างประเทศ

- Avolio, B. J., Zhu, W. Koh, W. ,& Bhatia, P. (2004).**Transformational Leadership and**
Organizational Commitment: Mediating Role of Psychological Empowerment
and Moderating Role of Structural Distance. Journal of Organizational Behavior,
25 : 951-968.
- Bono, J. E., & Judge, T. A. (2003). **Self-concordance at work: Toward understanding the**
motivational effects of transformational leaders. Academy of Management
Journal, 46 : 554-571.
- Dive, B.(2004). **The healthy organization.** USA : DMA Consultancy Limited.
- Dumdum, U. R. ,Lowe, K. B. , & Avolio, B. (2002). **“A Meta-Analysis of Transformational and**
Transactional Leadership Correlate to Effectiveness and Satisfaction; An Update
and Extension”, In Avolio, B. J. and Yummarino, F. J. (Eds), Transformational and
Charismatic Leadership: The Road Ahead, Oxford, UK, Elsevier Science, 2 : 35-66,
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). **Perceived Organizational Support and**
Employee Diligence, Commitment, and Innovation. Journal of applied psychology,
75 (1) : 51.
- Gilbreath, B. , & Benson, P. G. (2004). **“The Contribution of Supervisor Behavior to Employee**

- Psychological Well-Being”,** Work & Stress, 18 : 255-266.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill Book.
- Greenberg, J. , & Baron, R. A. (1997). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side Work.** (6 thed.). New Jersey: Prentice-Hal.
- Homans, G. C. (1958). **Social Behavior as Exchange.** American Journal of Sociology, 63(6) : 597-606.
- Kidwell, R. E. , & Mossholder, K. W. (1997). **“Cohesiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals-A Special Issue: Focus on Hierarchical Linear Modeling”,**Journal of Management, 6(23):25-35.
- Lee, H. R. (2000). **“An Empirical Study of Organization Justice as a Mediator of the Relationship among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organization Commitment, and Turnover Intention in the Lodging Industry”,** Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Lowe, G. S. (2004). **Health Workplace Strategies : Creating Change and Achieving Results.** USA : The Graham Lowe Group Inc.
- McCook, K. D. (2002). **“Organization Perceptions and Their Relationships to Job Attitudes, Effort, Performance, and Organizational Citizenship Behaviors”,** Louisiana State University and Agri-cultural and Mechanical College.
- Ozer, G . & Gunluk, M. (2010). **The Effects of Discrimination Perception and Job Satisfaction on Turkish Public Accountants’ Turnover Intention.** African Journal of Business Management, 4(8) : 1500-1509
- Pinquart, M.,& Sorensen, S. (2000). **Influences of Socioeconomic Status, Social Network, and Competence on Subjective Well-Being in Later-Life.** Psychology and Aging. Vol.15 : 187-244.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. , & Armeli, S. (2001). **“Affective Commitment to the Organization:The Contribution of Perceived Organizational Support”,** Journal of Applied Psychology, 86 (5): 825-836.
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). **“Perceived Organizational Support: A review of the Literature.”** Journal of Applied Psychology, 87: 698-714.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2010). **Organizational Behavior.** 14th ed. NJ: Pearson Education.
- Ryff, C.D. (1989). **Happiness Is Everything, or Is It? Exploration on the Meaning of**

- Psychological Well-Being.** Journal of Personality and Social Psychology.
57: 1069-1081.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N. (2003). **Organizational Behavior.** 8th ed. USA:
John Wiley & Sons.
- Smet, A.D., Loch, M. & Schaninger, B. (2007). **Anatomy of a Healthy Corporation.**
The McKinsey Quarterly
- Steers, R. M. (1997). **Introduction to Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002) **The Role of Fair Treatment
And Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member
Exchange.** Journal of Applied Psychology. 87(3) : 590-598.
- Yoder, Dale. (1958). **Personnel Principles and Policies.** New Jersey: Prentice Hall, Inc.