

พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข

Happy Work Behavior

นงลักษณ์ แท้มสุวรรณ¹ ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³

Received: March 27, 2019

Revised: May 2, 2020

Accepted: May 10, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบาย พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งหมายถึงความสามารถในการจัดการงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัวและส่วนรวมในองค์กรได้อย่างพึงพอใจ ประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึง 1) ความรักและความผูกพันในงาน ได้แก่ การให้ความสนใจและจดจ่อกับงาน การแสดงความรู้สึกที่ดีต่องานและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ความช่วยเหลือในงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ 2) ความสนใจใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนางาน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาวิธีการทำงานให้ได้ผลสำเร็จและพัฒนางานได้ 3) ความเชื่อมั่นในความสามารถและโอกาสของตนเอง ได้แก่ การรับรู้และเข้าใจในความสามารถของตนเองและสามารถทำอะไรก็ได้สำเร็จ การมองเห็นโอกาสในการไปสู่ผลสำเร็จในสิ่งที่ทำ และ 4) การมองเห็นคุณค่าของงาน ได้แก่ การรับรู้ว่างานมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น การตระหนักู้ในการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องเหมาะสม การยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข

Abstract

This article aims to elucidate the happy work behavior, meaning the ability to satisfactorily manage work, and personal life in the organization. Happy work behavior could be assessed in terms of a number of pivotal behavior namely: 1) love and working commitment, attention and work focus, showing good feelings towards the job and being responsible for the assignment with assistance in the work to make the job successful 2) thriving for continual learning and development, such as seeking knowledge to work successfully regularly, learning new things to find a way to work successfully and develop working process 3) belief in one's own abilities and opportunities, including the recognition and understanding of his own ability and being able to do anything successfully, seeing the opportunities to work for success, and 4) working value realization with the right principles and reasons, adherence to morals and ethics in the operation with being proud of the work done.

Key words: Happy work behavior

¹⁻³ สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทนำ

ความสุขเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของมนุษย์ทุกคน ทั้งความสุขในชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและการทำงาน ความสุขหมายถึง การที่คนเราประเมินได้ว่า ตนเองชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตัวเองมากเพียงใด มีความพึงพอใจกับชีวิต ไม่รู้สึกวิตกกังวล ชอบความสนุกสนาน มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงง่าย และการมีความหวังที่จะพบเจอสิ่งดี ๆ ในอนาคต (คัคนางค์ มณีศรี และวัชรารภรณ์ เฟงจิตต์, 2553) สภาพชีวิตที่เป็นสุขโดยรวม หมายถึง การมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิตและมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ชีวิตมีความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (อภิชัย มงคล และคณะ, 2544) ในด้านจิตวิทยา มีคำอธิบายว่า ภาวะความสุขของคนเรา เป็นความผาสุกเชิงอัตวิสัย (Subjective well being) ไม่ขึ้นอยู่กับอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนาหรือภูมิศาสตร์แต่อย่างใด เป็นความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง ผู้ที่มีความสุข เป็นผู้มีแนวโน้มดังนี้ 1) มีความสามารถในการตัดสินใจที่แน่วแน่ 2) มีความยืดหยุ่น 3) มีความคิดสร้างสรรค์ 4) มีทักษะทางสังคม 5) มีความน่าไว้วางใจสูง 6) มีบรรณานุกรมความรักและมีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่มีความทุกข์หรือโศกเศร้า 7) มองภาพของชีวิตที่สดใสและมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น 8) เป็นผู้ที่มีความนับถือตนเองสูง 9) มีความสามารถในการควบคุมตนเอง 10) มองโลกในแง่ดี และ 11) มีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางสังคม (Wood, A.M., et al, 2011) ความสุขเป็นประเด็นทางจิตวิทยาที่มีผู้นำไปศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้นเพราะเป็นความสำคัญกับมนุษย์ (Fisher, 2010)

เป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญสูงสุดในองค์กร และเป็นผู้นำองค์กรให้ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ องค์กรในปัจจุบัน จึงให้ความสนใจในการสร้างความสุขให้แก่คนทำงาน และกำหนดให้การสร้างความสุขในการทำงาน (Happiness at the workplace) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการแข่งขันกัน และดึงดูดให้ผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน มีความสามารถเป็นเลิศมาร่วมงานกับองค์กร ความสุขในการทำงาน เกิดขึ้นจากพื้นฐานที่คนเรามีความเข้าใจตนเองว่าต้องการอะไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการและเมื่อความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมก็จะเกิดความสุข ทั้งนี้ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้สร้างแนวทางการสร้างสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นความสุขพื้นฐาน 8 ประการ ที่ตอบสนองความต้องการของคนเราในหลายมิติ ได้แก่ 1) ด้านการมีสุขภาพดี (Happy Body) การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Happy Heart) การรู้จักผ่อนคลาย (Happy Relax) การมีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวมีคุณธรรมประจำใจ (Happy Soul) มีเศรษฐกิจการเงินที่ดี (Happy Money) การพัฒนาความรู้ (Happy Brain) การมีครอบครัวที่ดี (Happy Family) และมีสังคมที่มีความสุข (Happy Society)

พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข หมายถึง ความสามารถในการจัดการงานและการดำเนินชีวิตส่วนตนและส่วนรวมในองค์กรได้อย่างพึงพอใจในงาน การเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (performance) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสุขในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ไม่มี หรือมีความสุขในการทำงานน้อยกว่า (Peiro et al, 2019) ซึ่งแสดงออกในด้านต่าง ๆ ให้เห็น ได้แก่ 1) ความรักและผูกพันในงาน การให้ความสนใจและจดจ่อกับงาน การแสดงความรู้สึที่ดีต่องานและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จ 2) ความสนใจใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนางาน การแสวงหาความรู้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อหาวิธีการทำงานให้เกิดผลสำเร็จและพัฒนางานได้ 3) ความเชื่อมั่นในความสามารถและโอกาสของตนเอง การรับรู้และเข้าใจใน

ความสามารถของตนเอง และมองเห็นโอกาสในการสร้างความสำเร็จ การพัฒนาสิ่งที่ทำ และ 4) การมองเห็นคุณค่าของงาน การรับรู้ว่าจะงานมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น การตระหนักรู้ในการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องเหมาะสม การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ความสุขในการทำงานจึงมีความสำคัญจำเป็นสำหรับทุกองค์กรที่จะต้องสร้างเสริมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกของ Seligman (2011: 28) ได้สรุปว่า การทำงานอย่างมีความสุข เป็นการมุ่งเน้นการทำงานกับสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขที่แท้จริง (real thing) มากกว่าการทำงานเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) โดย Seligman ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยของนักวิชาการจากทั่วโลกเพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข Seligman ได้นำมาสรุปเป็นโมเดล PERMA ซึ่งเป็นรูปแบบของการทำงานอย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี และเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประกอบไปด้วย 1) อารมณ์เชิงบวก (P) หรือ Positive Emotions (Fredrickson, 2013) ที่แสดงให้เห็นว่าอารมณ์ในเชิงบวกเป็นสิ่งที่จำเป็นในการเป็นอยู่ที่ดี โดยมี 10 อารมณ์เชิงบวกที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเบิกบานใจ ความรัก ความกตัญญู ความสงบ ความสนใจ ความภาคภูมิใจ ความกลัว ความหวัง แรงบันดาลใจ และความบันเทิง 2) ความรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งที่ทำ (E) หรือ Engagement ซึ่งคนที่งานอย่างมีความสุข จะสร้างการเรียนรู้หรือการทำงานแบบลื่นไหล (Flow) (Csikszentmihalyis, 2011) โดยเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ท้าทายที่ตรงกับความรู้ และทักษะที่ตนมีอยู่ จะรู้สึกถึงความสุข และจะสร้างแรงจูงใจภายในผ่านการนำตนเอง (Autonomy) ความสามารถ (Competence) และความสัมพันธ์ (relatedness) (Ryan, 2000) 3) ความสัมพันธ์ที่ดี (R) หรือ Positive Relationships เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้นงานที่ดีต้องทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลกับทีมงานคนอื่น ๆ คอยสนับสนุน ให้กำลังใจ เห็นอกเห็นใจ และมีเป้าหมายร่วมกัน ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดี และช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ซึ่งการทำงานอย่างมีความสุขจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวของเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน 4) การรับรู้ถึงความหมายของชีวิตหรือสิ่งที่ทำ (M) หรือ Meaning ที่ระบุว่าการทำงานอย่างมีความสุขเป็นแรงผลักดันให้เกิดความสุขในการทำงาน ที่เกิดการกระทำเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ได้มาจากความคิดของเราเอง และ 5) การบรรลุถึงเป้าหมาย (A) หรือ Accomplishment (Seligman, 2011) ซึ่งการทำงานต้องมีเป้าหมายมีความทะเยอทะยานอยากเห็นการพัฒนา รวมถึงวิธีการที่เรามุ่งมั่นเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ (performance) สิ่งที่ได้รับ (gain) และการเรียนรู้เพื่อประโยชน์ในชีวิต และก่อให้เกิดแนวคิดมุ่งความสำคัญต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย

จากโมเดล PERMA ของ Seligman จะทำให้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้นว่า รูปแบบของการทำงานอย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี เกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาซึ่งมีองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ที่มุ่งเน้นการทำงานกับสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขที่แท้จริง (real thing) -ของตนเอง มากกว่าการเพิ่มระดับความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) การมองเห็นโลกตามความเป็นจริง ควบคู่ไปกับ

การไม่ลดคุณค่าในตนเอง มุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนการเจริญเติบโตของทั้งความเป็นอยู่และการเรียนรู้ ผ่านการเข้าใจศักยภาพที่แท้จริงของแต่ละบุคคล จะทำให้คนเรามีความสุขในชีวิต (อรุณฉัตร, 2019)

1. ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work)

การทำงานอย่างมีความสุข มีความหมายใน 2 ส่วนประกอบกัน คือ ตัวงาน ที่คนเราสามารถทำสำเร็จได้ตามที่กำหนดไว้ และอีกส่วนหนึ่ง คือ ความพึงพอใจที่จะทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป เมื่อทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น ก็จะมีความสุขมากขึ้น มีผลดีทั้งในแง่ของผลงานและความสุขที่ได้รับ การได้รับรายได้ ผลตอบแทนจากการทำงาน ก็เป็นความสุขที่ได้รับจากการทำงาน การที่จะทำงานให้มีความสุขตลอดเวลาได้นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเห็นงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีประโยชน์ จึงจะเกิดความรักความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้ตั้งใจทำงาน มีศรัทธา ความเชื่อและเห็นคุณค่าของงาน ส่งผลให้มีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จโดยมีศรัทธาหรือการเห็นคุณค่าเป็นพลัง นำไปสู่ความสำเร็จและเกิดความสุขได้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2540)

ปัจจัยหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานและบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรด้านตัวบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เป้าหมายส่วนบุคคล ความเข้าใจจากการรับรู้ สิ่งจูงใจความสามารถ ค่านิยม เป็นต้น และตัวแปรด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้างงาน บทบาทขององค์กร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นต้น ตัวแปรที่เกิดจากการที่ตัวบุคคลที่เข้าไปอยู่ในองค์กร ได้แก่ ผลผลิตของงาน ความพึงพอใจ ความรัก ความเกลียด ความบาดหมางใจ เป็นต้น (Dubrin, 1984) โดยที่ตัวแปรทั้งหลายดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลของงาน นอกจากนี้ มีปัจจัยหลัก 4 ประการที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ได้แก่ 1) งานที่ทำนั้นมีความท้าทาย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ หรือทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่า 2) วัฒนธรรมการทำงานที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีส่วนร่วม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานนั้น 3) สภาพแวดล้อมการทำงานส่งเสริม หรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และเอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และ 4) ผู้นำส่งเสริมการทำงานอย่าง มีทิศทางที่ชัดเจนในการทำงาน และสามารถสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ (ประพนธ์ ฝาสุกยัต, 2549) ทั้งนี้ ระดับความสุขในการทำงานมีระดับแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยขึ้นอยู่กับการพัฒนาด้านความคิด จิตใจ ให้ปรับทันและรองรับปัจจัยหรือตัวแปรที่เข้ามากระทบ หากบุคคลสามารถปรับแนวคิดทัศนคติที่มีต่องานต่อเพื่อร่วมงานและผู้อื่นรวมถึงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เป็นเชิงบวก คิดเชิงสร้างสรรค์ ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีความสุข (Oretga et al., 2003)

จึงเห็นได้ว่า องค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ตัวแปรด้านองค์กร เช่น รายได้ ผลตอบแทน ลักษณะของงาน วัฒนธรรมการทำงาน การได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก และตัวแปรด้านตัวบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน เช่น ความพึงพอใจกับผลงานที่ทำสำเร็จ การมองเห็นคุณค่าของงาน ความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า ความคิดเชิงบวก ทัศนคติที่ดีต่องานและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในตัวบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลของงานรวมถึงความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งปัจจัยภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิด และจิตใจจะส่งผลในการสร้างเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขได้อย่างยั่งยืน เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสุขจากการรับรู้ด้วยตนเอง เข้าใจตนเอง แสวงหาและ

ตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม โดยไม่ต้องพึ่งพาการสนับสนุนจากปัจจัยภายนอกเป็นหลัก สามารถสร้างเสริมแนวคิดและทัศนคติที่ทำให้ตนเองบริหารจัดการตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน ก็จะสร้างความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืนได้

2. ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข (Happy Work Behavior)

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการตะวันตก ได้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจว่า สมาชิกขององค์กรที่มีความสุข จะมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอ และไม่ใช้การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้เสนอผลตอบแทนใด ๆ พฤติกรรมดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมและคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน 3) ด้านความอดทนอดกลั้น (Patience) คือความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการทำงานจำเป็นต้องมีการอาศัยพึ่งพากันและกัน มีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและเกิดการโต้เถียงด้วยความเต็มใจ 4) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมและสนใจการเข้าร่วมการประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และเสนอแนะความคิดเห็นที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัวมีความตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ผู้ที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี (Organ and Beteman , 1991) สำหรับมุมมองของนักวิชาการไทยได้มีผู้สรุปพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานอย่างมีความสุขว่ามีลักษณะ ดังนี้ 1) รู้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย 2) รักชอบ และศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียรเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ไม่ขาดตกบกพร่อง 3) ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องเหมาะสม 4) มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ 5) ใช้ปัญญาในการแก้ปัญหาและพัฒนางานให้สำเร็จเรียบร้อย และ 6) ให้ความรักแก่เพื่อนร่วมงาน (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545)

สรุปแนวคิดดังกล่าวข้างต้นได้ว่า พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ของสมาชิกองค์กรที่มีความสุข ได้แก่ มีความขยันหมั่นเพียรเพื่อให้งานสำเร็จ รู้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ มีความสำนึกในหน้าที่และศรัทธาในงาน อดทนอดกลั้น มีความซื่อสัตย์สุจริตยึดถือความถูกต้องเหมาะสม ใช้ปัญญาในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ให้ความรักและคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการรักษาให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ปฏิบัติงานและสร้างเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความสุขควบคู่ไปด้วย จะต้องมีการสร้างเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานร่วมกัน รวมถึงการให้โอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้ทำในสิ่งที่ต้องการและสามารถทำได้สำเร็จ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมีความสำนึกในหน้าที่และความศรัทธาในงานเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ การสร้างเสริมขวัญกำลังใจจากผู้นำขององค์กร การปรับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

ล้วนเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้สมาชิกขององค์กรมีความคิด ความรู้สึก ทศนคติและจิตใจที่ดีพร้อม เป็นพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ส่งผลต่อสุขภาวะของการทำงาน นำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าและการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3. ลักษณะขององค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)

องค์กรในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการองค์กรที่จะสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจะต้องอาศัยการขับเคลื่อนของผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ด้วยปัจจัยที่สำคัญสูงสุดในการทำให้องค์กรให้ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง การที่ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มี ทำงานได้สำเร็จ และเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประโยชน์และความก้าวหน้าให้แก่องค์กร รวมถึงการคงอยู่กับองค์กรนานที่สุดถือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการ ทั้งนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างผลงานที่ดี ทำงานได้ประสบความสำเร็จ และเป็นกำลังสำคัญที่จะสร้างประโยชน์และคงอยู่กับองค์กรนานที่สุดนั้น จะต้องได้รับการส่งเสริมให้มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจ เต็มใจและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มี การสร้างความสุขในการทำงาน (Happiness at the workplace) จึงเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการแข่งขันกันดึงดูดให้คนที่มีความสามารถเป็นเลิศมาร่วมงานกับองค์กร ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรแห่งความสุขว่า ประกอบด้วยความสุข 8 ประการ คือ

1) Happy Body สุขภาพดี 2) Happy Heart มีจิตใจดี มุ่งประโยชน์ส่วนรวม 3) Happy Money ปลอดภัย 4) Happy Relax ผ่อนคลาย 5) Happy Brain หาความรู้ 6) Happy Soul ทางสงบ 7) Happy Family ครอบครัวดี และ 8) Happy Society สังคมดี การสร้างองค์กรแห่งความสุขจะช่วยให้สมาชิกในองค์กรทำงานเป็นทีม (teamwork) มีความคิดสร้างสรรค์ (creativity) ที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าได้ (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2553)

สถาบันระดับโลก ที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ได้จัดทำหลักเกณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้แก่องค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรโดยมีหลักเกณฑ์ 5 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Credibility) 2) การยอมรับ (Respect) 3) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (Fairness) 4) ความภาคภูมิใจในองค์กร และ 5) ความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร (สถาบัน Great Place to Work, 2010) ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์เหล่านี้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีความสุขได้ และจะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสุขด้านจิตใจเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความน่าเชื่อถือ การยอมรับ ความภูมิใจ ความรักความสามัคคี ในขณะที่เดียวกันก็พบว่า มีปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องด้านอื่น ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ดีของการทำงาน การได้รับมอบหมายหน้าที่และงานที่ตรงกับความถนัด ความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับในผลงาน ทีมงานที่ดี ผลประโยชน์และผลตอบแทน สวัสดิการ ความคุ้มครองและความมั่นคงที่ได้รับจากหน่วยงาน โอกาสในการพัฒนาหรือระบบงานซึ่งเอื้อให้เกิดความสมดุลของชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (Work – Life Balance) ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (จรรยา ดาสา, 2552)

ในแต่ละปีกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้เขียนบทความปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 300 – 500 ล้านบาท สำหรับการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครในทุกสายงานและทุกระดับตำแหน่ง เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมกับสมรรถนะ ที่จำเป็นในงาน และบริบทที่เกี่ยวข้องของการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่า กรุงเทพมหานครเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ในด้านการสร้างเสริมสุขภาวะด้านจิตใจเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ยังไม่มีหน่วยงานหรือส่วนราชการที่ได้ดำเนินการสร้างเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาทางด้านจิตวิทยา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาและคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้เขียนจึงได้ศึกษาลักษณะพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขของกลุ่มเป้าหมาย นักทรัพยากรบุคคลของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี อายุระหว่าง 24-59 ปี เป็นหญิงมากกว่าชาย โดยใช้แบบคำถามปลายเปิด “พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีลักษณะใดบ้าง ? ร่วมด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำกับดูแลงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน ด้วยคำถาม “ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารที่ทำงานกำกับดูแล สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ท่านเห็นว่า พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีลักษณะใดบ้าง ? เมื่อสรุปประเด็นทั้งหมดซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มเป้าหมายทั้งระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร พบว่ามีประเด็นใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงถึงปัจจัยส่วนตนและผู้เกี่ยวข้องในการทำงาน ทั้งนี้ประเด็นสำคัญของ พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร คือ

1. ความรักและผูกพันในงาน ได้แก่ การให้ความสนใจและจดจ่อกับงาน การแสดงความรู้สึกที่ดีต่องานและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย การให้ความช่วยเหลือในงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
2. ความสนใจใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนางาน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ การเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาวิธีการทำงานให้ได้ผลสำเร็จและพัฒนางานได้
3. ความเชื่อมั่นในความสามารถและโอกาสของตนเอง ได้แก่ การรับรู้และเข้าใจในความสามารถของตนเองและสามารถทำอะไร ๆ ได้สำเร็จ การมองเห็นโอกาสในการไปสู่ผลสำเร็จในสิ่งที่ทำ
4. การมองเห็นคุณค่าของงาน ได้แก่ การรับรู้ว่างานมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น การตระหนักรู้ในการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องเหมาะสม การยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

4. แนวคิด ทฤษฎี ในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข

ผู้เขียนบทความได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข และพบว่ามีรูปแบบ แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างทำงานอย่างมีความสุขที่หลากหลายและให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละองค์กร ผู้เขียนบทความจึงพิจารณาใช้

รูปแบบ แนวคิด และทฤษฎี ทางจิตวิทยา 3 แนวคิด นำเสนอเป็นพื้นฐานการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ได้แก่

แนวคิดสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) หรือ AI เป็นการปฏิบัติตามแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก ที่ยึดจุดแข็งของมนุษย์เป็นศูนย์กลางบุคลิกภาพ โดยมีพื้นฐานของความสุขจากการพัฒนาตนเอง มีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวก (Martin, A. J., and Callan, V.J. (2006) นักจิตวิทยาชั้นนำได้อธิบายว่า แนวคิด Appreciative Inquiry ที่ใช้ในการทำงาน จะเป็นการค้นหาและชื่นชมสิ่งที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ แนวคิดนี้หมายถึงกระบวนการในการค้นหาสิ่งที่เป็นด้านบวกจากประสบการณ์ที่ทำให้ประสบความสำเร็จแล้วนำสิ่งนั้นมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้น (Cooperrider, D.L.; Whitney, D, 2005) ซึ่งการเรียนรู้ตามแนวคิดสุนทรียศาสตร์ จะเป็นการกระตุ้นด้วยคำถามเชิงบวก เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้สึกและมุมมอง เพื่อตั้งเรื่องราว และปัจจัยอันเป็นความสำเร็จแล้วมาต่อยอด ให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นอีก (สิทธิโชค วรรณสันติ, 2554: 195) กระบวนการ Appreciative Inquiry (AI) ประกอบด้วยหลักการ 4D ได้แก่ 1) Discovery คือการค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดของประสบการณ์ด้านบวกจากหลายแหล่ง ในหลายช่วงเวลาว่า เกิดขึ้นได้อย่างไร มีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกี่ยวข้องใดบ้างจากการบอกเล่า 2) Dream คือการสร้างแรงบันดาลใจ จินตนาการถึงเป้าหมายในอนาคต หรือ วิสัยทัศน์ 3) Design คือคิดออกแบบ วางแผนเพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นจริง 4) Destiny คือการทำตามแผนที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy Theory) ซึ่ง Albert Bandura (1999) ผู้คิดค้นทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญญาสังคม (Social Cognitive Learning) ได้เสนอแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self efficacy) โดยอธิบายว่า พฤติกรรมของคนเรา ไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อม (environment condition) แต่เพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (behavior condition) ร่วมด้วย โดยพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการร่วมกัน ในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจความสามารถของตนเองต่อการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เชิงปัญญาสังคม ที่อธิบายพฤติกรรมแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่

- 1) การมีมุมมองเกี่ยวกับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต
- 2) มีความปรารถนาที่จะดำเนินการหรือกระทำให้บรรลุเป้าหมาย
- 3) เรียนรู้ถึงผลดีและผลเสียอันเนื่องมาจากการกระทำของตนเอง
- 4) ควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามที่ตนเองปรารถนา

การเรียนรู้ตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง Albert Bandura (1999) ได้อธิบายว่า คนเราเชื่อว่าตนมีความสามารถอย่างไร ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา และการที่คนเราจะมีประสิทธิภาพในการแสดงออกได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองมากน้อยเพียงใด หากคนเราเชื่อว่าตนมีความสามารถ จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี คุณภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถที่มีอยู่ นอกจากนี้ Tella A. & Ayeni C.O. (2006) อธิบายเพิ่มเติมจาก Bandura ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self Efficacy) จะสร้างความแตกต่างระหว่างบุคคล เกี่ยวกับวิธีคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่สามารถรับรู้ความสามารถของ

ตนเองได้สูง จะนับถือตนเองสูงและมีความสุขกับภารกิจที่ตนรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ซึ่งเราสามารถรับรู้ความสามารถของตนเอง และเชื่อมั่นต่อความสามารถของตนเอง โดยการประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้เป็นการตัดสินใจเพื่อจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการต่อไปให้เป็นไปตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ระดับของความเชื่อมั่นในความสามารถของตน สามารถสร้างเสริมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่ง Bandura ได้อธิบายถึงกระบวนการ การรับรู้ความสามารถของตนเองว่า ส่งผลต่อ

1. กระบวนการคิด (Cognitive Process) ซึ่งมีส่วนช่วยสนับสนุน หรือบั่นทอน ความพยายามในการกระทำสิ่งใด ๆ ก็ตาม ระดับการรับรู้ที่มีต่อความสามารถของตนเองส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายที่แตกต่างกัน

2. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ซึ่งเป็นกระบวนการคิด การคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้น เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นที่จะทำให้สำเร็จบรรลุผลได้

3. กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective Process) ซึ่งการรับรู้ความสามารถของคนที่มีความรู้ในระดับที่ต่างกัน เมื่อเผชิญความยากและซับซ้อนมากขึ้นน้อยต่างกัน จะแสดงออกถึงสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันไป และส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของสิ่งที่ทำด้วย

แนวคิด เกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นการเรียนรู้ในด้านจิตวิทยาการเรียนรู้กลุ่ม สรรคนิยม (Constructivism) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานว่าผู้เรียนรู้จะต้องฝึกฝนการสร้างความรู้ด้วยตนเอง แนวคิดของการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะเน้นที่กระบวนการในการเรียนรู้ เป้าหมายของผู้เรียนรู้และการตระหนักรู้ในการเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนจะมีบทบาทในการนำตนเองและควบคุมตนเองในการเรียนรู้ โดยอยู่ในบริบทของสถานการณ์จริงหรือเสมือนจริง ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และฝึกปฏิบัติได้จนเกิดความรู้ความเข้าใจได้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้ที่อาศัยประสบการณ์เดิมเพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ผู้เรียนเกิดการสะท้อนคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในหมู่สมาชิก เกิดความคิดรวบยอดจากผลงานกลุ่ม และทดลองหรือประยุกต์แนวคิดของผู้เรียนนำไปใช้ในสถานการณ์จริง จะช่วยให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหาเมื่อพบอุปสรรค และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขในที่สุด

บทสรุป

จากการศึกษาลักษณะพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องในงาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ได้แก่ ความรักและผูกพันในงาน ความสนใจใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนางาน ความเชื่อมั่นในความสามารถและโอกาสของตนเอง และการมองเห็นคุณค่าของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกของ Seligman และโมเดล PERMA ที่อธิบายถึงรูปแบบของการทำงานที่มุ่งเน้น การทำงานกับสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขที่แท้จริง มากกว่าการทำงานเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในชีวิต รวมถึงการเจริญเติบโตของความเป็นอยู่และการเรียนรู้ผ่านการเข้าใจศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง จากโมเดล PERMA ซึ่งเป็นรูปแบบของการทำงานที่มีองค์ประกอบของอารมณ์เชิงบวก ความรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งที่ทำ ความสัมพันธ์ที่ดี การรับรู้ถึงความหมายของชีวิตหรือสิ่งที่ทำ และความมุ่งมั่นเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จบรรลุถึงเป้าหมาย

นอกจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกดังกล่าว ผู้เขียนยังพบว่าทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ยังสามารถทำได้ด้วยการใช้แนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) หรือ AI เพราะ AI ให้แนวทางความสุขที่เกิดจากการมีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวกด้วยการค้นหาสิ่งที่เป็นประสบการณ์ที่ทำให้ประสบความสำเร็จแล้วนำสิ่งนั้นมาใช้เป็นแรงบันดาลใจ วางแผนและทำตามแผนให้ประสบความสำเร็จ (Zarate, 2019) และยังเชื่อมโยงไปสู่การรับรู้ความสามารถของตนเอง หรือ Self Efficacy อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุขนั้นสามารถเสริมสร้างได้ ถ้าผู้รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจแนวคิดต่าง ๆ และตั้งใจจริงที่จะทำให้องค์กรของตนเองมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความสุข

เอกสารอ้างอิง

- คัคนางค์ มณีศรี และ วัชรภรณ์ เฟ่งจิตต์. (Online). (2553). **ความสุข พลังแห่งคุณค่า**. ค้นเมื่อ 21 กันยายน 2560, จาก <http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/kwam-suk-kua-a-rai.htm>.
- จรรยา ดาสา. (Online). (2552). **ความสุขในที่ทำงาน (Happy workplace)**. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.202.142.219.4/varticle/39142>.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนรัตน์. (2553). **การทำให้ตนเป็นคนที่มีความสุขในที่ทำงาน**. สืบค้นจาก <http://libkm.kku.ac.th/kmlib/?p=1679>.
- ประพนธ์ ภาสุกยิต. 2549. **Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน**. Gotoknow (ออนไลน์). ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2560, จาก <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>.
- พระธรรมปิฎก. (ป.อ. ปยุตฺโต). (2540). **พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพมหานคร : อักษรา พัฒนา.
- สิทธิโชค วรานุสันติ. (2554). **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- อภิชัย มงคล และคณะ. (2544) การศึกษาดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย. **วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย**. 46 (3): 209-225.
- Bandura, A. (1999). **Self-Efficacy in Changing Societies**. 2nd edition New York: Cambridge Unity Press.
- Cooperrider, D.L.; Whitney, D. (2005). **Appreciative Inquiry : A Positive Revolution in Charge**. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Dubrin, A.J. (1984). **Foundations of Organizational Behavior: An Applied Perspective**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Fisher, C. (2010). Happiness at Work. **International Journal of Management Reviews**. 12 (4): 364-412.
- Great Place to Work Institution. (2010). Building Positive Resources: Effects of Positive Events and Positive Reflection on Work Stress and Health. **Academy of Management Journal** 56:6 1601-1627.
- Martin, A. J., & Callan, V.J. (2006). Status differences in employee adjustment during organizational change. **Journal of Managerial Psychology**. 21, 145-162.

- Peiro, J., Kozusznik, M., Rodriguez-Molira., & Tordera, N. (2019). The Happy-Productive Worker Model and Beyond: Patterns of Wellbeing and Performance at Work. International. **Journal of Environmental Research and Public Health** 16(3):479; doi: 10.3390/ijerph16030479.
- Tella A. & Ayeni C.O. (2006). The Impact of Self Efficacy and Prior Experience on the Creativity of New Librarians in Selected Universities Libralies in Southwest Nigeria. **Libraly Philosophy and Practice**. 8(2): 1-13
- Wood, A.M., et al (2011) Using personal and psychological strengths leads to increases in well-being over time: **Journal of Personality and Individual Differences**, 50 (1), 15-19.
- Zarate, C. (2019). Correlating the Responses to Appreciative Inquiry Questions and the Self-Efficacy Levels of Teachers in a Private Technical Collage. In Wahid, L.A. (Ed.), **Proceedings of 14th International Conference on Language, Literature, Culture, and Education**. (pp1-12), Kuala Lumpur 019-013.
-