

ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

สุทิน จงจิตต์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

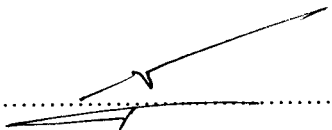
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2558

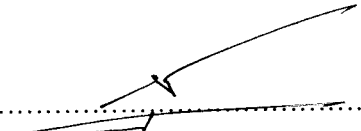
ลิขสิทธิ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

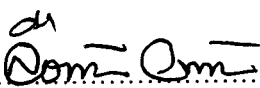
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุทินี จงจิตต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้

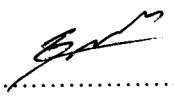
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กิจฐเชต ไกรวาส)

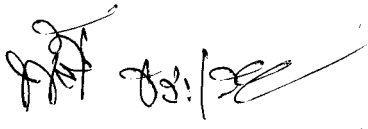
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กิจฐเชต ไกรวาส)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.กิจฐเขต ไกรวาส ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมารวมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานครทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้วิชาตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตร่วมรุ่นสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษา แนะนำ ตลอดช่วงเวลาที่ได้ทำการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมศุลกากรตลอดจนผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

สุทินี จงจิตต์

56930039: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความสุข/ การทำงาน/ ความสุขในการทำงาน

สุทินี จงจิตต์: ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

(HAPPINESS IN PERSONAL WORKING AT CUSTOMS DEPARTMENT, BANGKOK)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์; กิจจุฑาเชต ไกรवास, ปร.ด., 92 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และ หน่วยงานในสังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่า (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

การศึกษา พบว่า บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องที่มีความสุขมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีความสุข รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ส่วนเรื่องที่มีความสุขน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการส่วนผลการ เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่มีความต่างกันในด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรกรมศุลกากรที่มีเพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาทำงาน และประเภทบุคลากรต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

54930039: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: HAPPINESS/ WORKING/ HAPPINESS AT WORK

SUTINEE JONGJIT: HAPPINESS AT WORK AMONG EMPLOYEES WORKING FOR CUSTOMS DEPARTMENT, BANGKOK. ADVISORY: KITTACHET KRIVART, Ph.D. 92 P. 2015.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining the level of happiness at work among personnel working for Customs Department, Bangkok. Also, this study attempted to compare their level of happiness at work as classified by gender, age, status, educational level, work length, type of personnel, and work unit. The subjects participating in this study were 320 employees, working for Customs Department, Bangkok. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The results of the study revealed that the level of happiness at work among the subjects working for Customs Department, Bangkok was found at a high level. Specifically, they were happiest with being able to work happily, followed by having an opportunity to express their opinion. In addition, it was found that the subjects were the least happy with their fringe benefits. Based on the results from the comparison, it was shown that there were statistically significant differences in the level of happiness at work among the subjects with different status, educational level, and work unit. Finally, no statistically significant differences were found in the level of the most satisfied at work among the subjects with different gender, age, amount of income, work length, and type of personnel at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	9
แนวคิดเกี่ยวกับมิติและตัวชี้วัดความสุข	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ.....	29
ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	56
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร	61
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร	62
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ลำดับทฤษฎีขั้นของมาสโลว์.....	25
2 วิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง (ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล) ของกรมศุลกากร	43
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	56
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ.....	57
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	57
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะในการปฏิบัติงาน	59
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทบุคลากร	59
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	60
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม	61
12 การศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศของบุคลากร	62
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	63
14 การศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุของบุคลากร	63
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ	64
16 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ	64
17 การทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	65
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	66
20 การทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้	67
22 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน	68
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลางานการปฏิบัติงาน	68
24 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	69
25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร.....	69
26 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกัน	70
27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	70
28 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน	71
29 การทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานในสังกัดจำนวน 10 สังกัด.....	72
30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและภายในของชีวิตมนุษย์ในปัจจุบัน ล้วนมีความเครียดและความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เสมอ ดังนั้นทุกคนจึงต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายความกดดัน เกิดความรู้สึกภายในจิตใจที่เรียกว่าความสุข ไม่ว่าจะเป็นความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในชีวิตการทำงาน หรือแม้แต่ชีวิตในสังคมทั่วไปก็ตาม จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ในยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาฯ ซึ่งมีความสุข เป็นเป้าหมายหลัก ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มาจากการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคนไทยให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในสังคมบนฐานของความมีเหตุมีผล ดำรงชีวิตอย่างมั่นคงทั้งในระดับครอบครัวและชุมชน ส่งเสริมการดำรงชีวิตที่มีความปลอดภัย น่ายุ่ บนพื้นฐานของความยุติธรรมในสังคม เสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง และความตระหนักถึงคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เพื่อลดความขัดแย้ง เพื่อมุ่งสู่การสร้าง “ความสุข” ให้เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อคนในระดับปัจเจกมีความสุขแล้วก็จะส่งผลให้ชุมชนมีความสุข จากชุมชนก็จะขยายผลไปยังสถาบันต่าง ๆ และรวมไปถึง ระดับประเทศในที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

ความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งที่น่าพึงประสงค์ของคนทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานเพราะในแต่ละวันนั้น คนส่วนใหญ่ใช้เวลาหมดไปกับการทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นปัจจัยที่สร้างให้คนในองค์กรมีความสุขได้ ซึ่งที่ผ่านมานั้นมีงานวิจัยในต่างประเทศได้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในการมองความสุขในองค์กรที่ต่างกัน เช่น องค์กรแห่งสุขภาพที่ดี (Healthy organization) องค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) จิตวิญญาณแห่งองค์กร (Spirituality organization) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ภาวะอยู่เย็นเป็นสุข (Well-being) การจัดการกับความเครียด (Stress management) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee engagement) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) องค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Flexible organization) และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life balance)

จากการศึกษาในอดีตนับตั้งแต่ Hawthorn studies ที่ Western electric เมืองชิคาโก ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ มาจนถึงปัจจุบันซึ่งมีผลการศึกษาสำรวจและวิจัยของ หลายสถาบัน เช่น การสำรวจของเอแบคโพลล์ ระหว่างวันที่ 1-18 สิงหาคม พ.ศ. 2551 เรื่อง ประเมิน ความสุขของคนทำงาน (Happiness at workplace): กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานใน สถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ล้วนสะท้อนให้เห็นว่าสิ่งที่ทำให้ คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายประการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ เงินเดือน รายได้หรือสถานะเศรษฐกิจ และปัจจัยพื้นฐาน ในการดำรงชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจัย ด้านอื่น ๆ เช่นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีหัวหน้าที่ เข้าถึง ได้ สุขภาพกาย ใจและอารมณ์ รวมถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดีและยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ อีก ที่อาจจะ เป็นปัจจัยที่สร้างความสุขให้กับคนในองค์กรได้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง เสริมสุขภาพ, 2552)

องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้าม ไม่ได้ เลย ก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข “ชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุข ที่เกิดขึ้น เป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการ ปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา” (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2553) ดังนั้น องค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ ก็ต้องสามารถบริหาร และทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ เกิดความสุขในการทำงานของคนทำงานที่อยู่ในองค์กรจะเห็นได้ว่า ถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งตนเองต่องานและต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาของ องค์กรต่อไป ดังนั้นในการศึกษาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จึงศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยเลือกใช้ ตัวชี้วัดระดับความสุข 15 ตัวชี้วัด คือ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร การได้รับการดูแล ด้านสุขภาพ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในอาชีพความเสียดจากการทำงาน การลาออกจากงาน การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ความถูกต้องของ การจ่ายค่าจ้าง ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง การทำงานอย่างมีความสุขการมีความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร และการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร โดยผู้ศึกษาได้เลือก ศึกษาจากกรณีศึกษาของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สังกัด จำนวนบุคลากร 1,344 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 30 กันยายน 2557) ดังนั้นบุคลากรในกรม ศุลกากร ต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสุข

ในการทำงาน จะเป็นตัวชี้วัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร และส่งผลให้องค์กร มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย เรื่องการศึกษา ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ไว้ดังนี้

1. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
3. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
4. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
5. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
6. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
7. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
8. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

จากการศึกษา เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร 10 สังกัดของกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,344 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 30 กันยายน 2557)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำการศึกษาตัวแปร ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร อันได้แก่

2.2.1 ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร

2.2.2 การได้รับการดูแลด้านสุขภาพ

2.2.3 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

2.2.4 การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน

2.2.5 ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2.2.6 ความมั่นคงในอาชีพ

2.2.7 ความเสี่ยงจากการทำงาน

2.2.8 การลาออกจากงาน

2.2.9 การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

2.2.10 การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

2.2.11 ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง

2.2.12 ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง

2.2.13 การทำงานอย่างมีความสุข

2.2.14 การมีความความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร

2.2.15 การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร

2.3 ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน

นียมศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
ในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
มีความสบายใจในที่ทำงาน มีความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในองค์กร มีความมั่นใจ
ในอาชีพรายได้ และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กร

ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้บุคลากร มีความสุข
ในการทำงานในกรมศุลกากร เช่น ผู้ร่วมงาน อาคารสถานที่ ฯลฯ

การได้รับการดูแลด้านสุขภาพ หมายถึง สวัสดิการที่บุคลากรในกรมศุลกากรได้รับ อาทิ
ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ
ที่กรมศุลกากรจัดให้

การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตาม พระราชบัญญัติราชการ พ.ศ. 2551 หมายถึง
การดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากรที่วางไว้เป็นการจัดการที่ถูกต้องและ
เหมาะสม

ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การพิจารณาเลื่อนขั้น
เลื่อนตำแหน่ง ในกรมศุลกากร มีความยุติธรรม เหมาะสม

ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง หน้าที่การงานที่ปฏิบัติในกรมศุลกากร มีความมั่นคง
ในการดำรงชีพ

ความเสี่ยงจากการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดอุบัติเหตุต่อชีวิต ชื่อเสียงและทรัพย์สิน
จากการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร

การลาออกจากงาน หมายถึง การลาออกจากการเป็นบุคลากร กรมศุลกากร
กรุงเทพมหานคร

การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หมายถึง การโยกย้าย การสับเปลี่ยนหน้าที่ และสายงานที่
ปฏิบัติงานภายในกรมศุลกากร

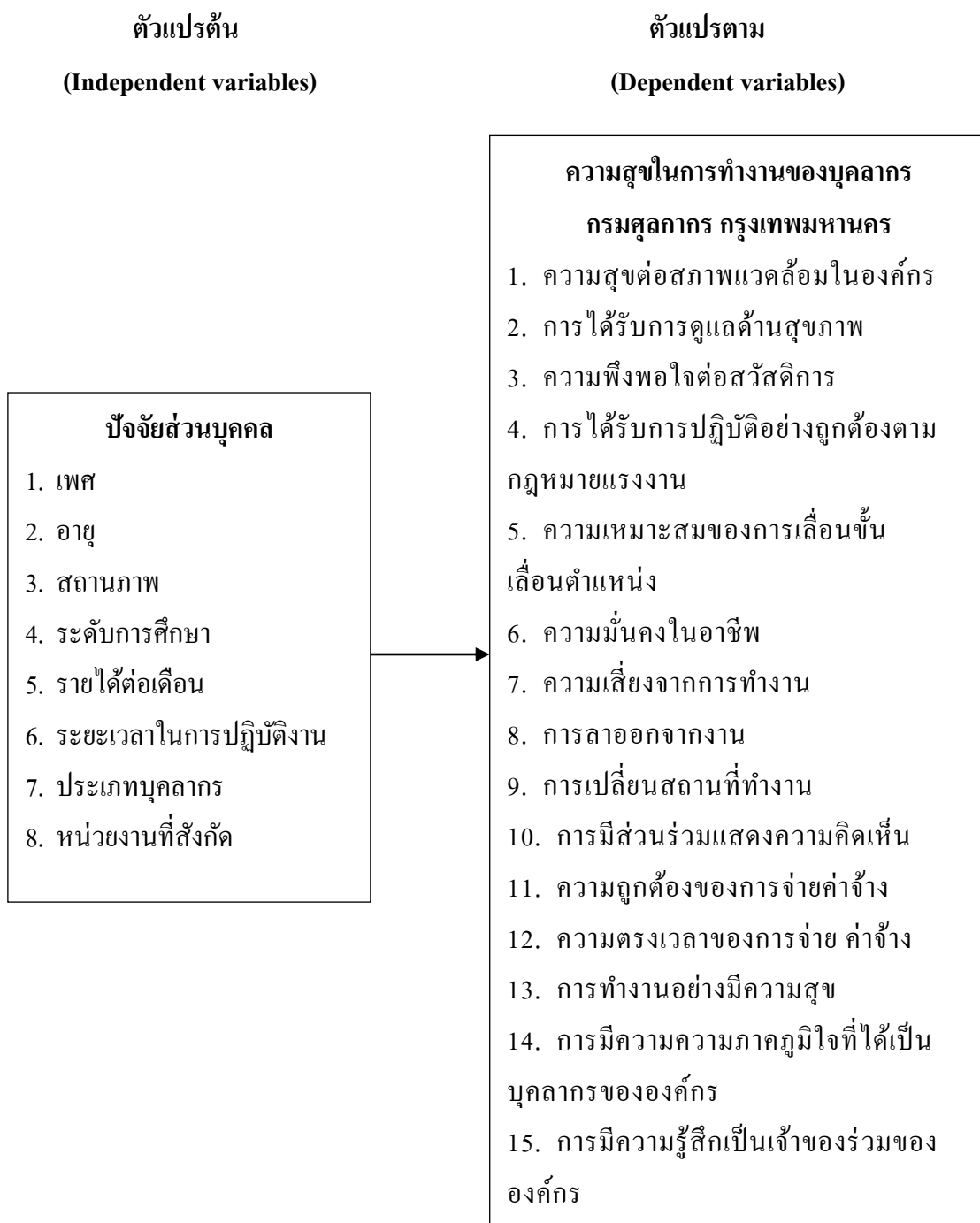
การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หมายถึง การที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
และทางหน่วยงานยอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ

ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง หมายถึง ความถูกต้องเหมาะสมของรายได้ที่สมควรได้รับ
ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง หมายถึง ความตรงต่อเวลาในการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง
ของกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

การทำงานอย่างมีความสุข หมายถึง บุคลากร กรมศุลกากร ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
การมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ได้
เป็นบุคลากรขององค์กร ของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมของ
องค์กร ของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร
กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามรูปแบบของสำนักงานกองทุน
สนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) (2551, หน้า 30) ซึ่งเป็นการนำเสนอกรอบความคิดการวิจัย
เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจความคิดของผู้วิจัยว่ามีกรอบความคิดเป็นอย่างไร และการนำเสนอ
กรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้ รูปแบบพรรณนาความ แบบแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปเป็นตัวชี้วัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในกรมศุลกากรนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารในองค์กรให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. ได้แนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงการสำรวจกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร เพื่อกำหนดกรอบในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับมิติและตัวชี้วัดความสุข
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้นิยามไว้ว่า “น. ความสบายกาย สบายใจ...” สุข คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง มีหลายระดับตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อย หรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลิน หรือเต็มไปด้วยความสนุก มีการใช้แนวความคิดทาง ปรัชญา ศาสนา จิตวิทยา ชีววิทยาอธิบายความหมายของสุข รวมถึงสิ่งทำให้เกิดสุข แนวความคิด ทางปรัชญาและศาสนามักจะกำหนดนิยามของสุขใน ความหมายของการดำรงชีวิตที่ดี มีความเจริญ โดยไม่จำกัดความหมายของสุขว่าเป็นเพียงอารมณ์ ประเภทหนึ่ง

Veenhoven (1997 อ้างถึงใน คัดนางค์ มณีศรี, 2554) นิยามความสุขไว้ว่า คือการประเมิน ของ แต่ละคนว่า ชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากน้อยแค่ไหน การที่เราบอกว่าเรามีความสุขจึง หมายถึงเรารู้สึกชอบหรือพึงพอใจกับชีวิตเรานั้นเอง ซึ่งคนที่มีความสุข เป็นคนที่แทบจะรู้สึก วิตก กังวลกับชีวิตของตัวเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง ชอบประสบการณ์ใหม่ ๆ มีอารมณ์ที่ มั่นคง ไม่ขึ้นลงง่ายไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย และมักหวังว่าตนเองจะได้พบเจอสิ่งที่ดี ๆ ในอนาคต

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายคำว่า สุข คือ ความสบายกายสบายใจ มักคู่กับคำอื่น เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่า ความอยู่ดีมีสุข (Well-being) ให้ความหมายเป็นความสำเร็จ โดยมี อิศรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ฉะนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความอยู่ดี มีสุข

เป็นเครื่องชี้วัดด้านสังคม (สมชาย ศักดาเวคีอิสระ, 2549) ซึ่งเป็นรูปธรรม และการวัดเชิง ภาวะวิสัย (Objective) โดยมีดัชนีชี้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับ การศึกษา การทำงาน และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (วณิ ปันประทีป และสุรณี พิพัฒน์โรจนกมล, 2548) ซึ่งกระบวนการทัศน์ของความสุขมีลักษณะหลายอย่างร่วมกัน และมีความคล้ายคลึงกัน โดยเน้น อารมณ์ทางบวก ความสามารถในการควบคุมตนเอง และการมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสม (สิริบุรณ์ สายโกสม, 2550) ความสุขนั้นไม่ได้อยู่ภายนอกแต่อยู่ในตัวบุคคล รวมถึงจิตใจ และ อารมณ์ ความรู้สึกจะทำให้มีความสุขหรือ ไม่มีความสุขก็ได้ (อรุณี กรศรีทิพา, 2549)

ความหมายในมุมมองด้านเศรษฐศาสตร์

สุทธิพันธุ์ บงสุนนท์ (2548) นักเศรษฐศาสตร์เรียกความสุขว่า เป็น อรรถประโยชน์ (Utility) หรือความชอบ (Preference) ซึ่งเป็นที่ต้องการไม่จำกัด แต่มนุษย์มีข้อจำกัดที่กำลังซื้อ หรือรายได้ความสุขจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม

วัชรภรณ์ เฟ่งจิตต์ (2543) อธิบายความสุขว่า คนที่มีความสุขที่สุดในโลกไม่ใช่ร่ำรวย คนที่มีความสุขที่สุดในโลกไม่ใช่คนที่ประสบความสำเร็จแต่คนที่มีความสุขที่สุดในโลก คือ คนที่มีความสบายใจ

Manion (2003 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549) ความสุขในการทำงาน เป็นการ แสดง อารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนาน แสดงพฤติกรรมให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดความรักในงานและมีความ ยึดมั่นในองค์การสูง ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุข 4 องค์ประกอบคือ การติดต่อ สัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากร ในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับ บุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนา พูดคุยอย่างเป็นมิตร ใ้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเกิดมิตรภาพระหว่างการทำงานกับ บุคลากรต่าง ๆ

2. ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกและผูกพันอย่างแน่น หนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบ ของงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติ มีความเพลิดเพลิน สนุก เมื่อได้ปฏิบัติงาน ประารถนาที่จะทำงาน รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ทำงาน ภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ ในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของคุณเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง สิรินทิพย์ ผอมน้อย (2551, หน้า 32-35) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากปัจจัยองค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคง ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเพศชายจะต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ คือ สภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะกายภาพทั่วไป และลักษณะของการจัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายงานนั้น ๆ รวมถึง ชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน นั่นคืออัตราค่าจ้างที่ได้รับ ผู้ปฏิบัติงานชายจะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหญิง และผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงาน ภาครัฐบาล

4. ลักษณะงานที่ทำ คือ ลักษณะเฉพาะของงานในแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่าง กันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ซึ่งสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก ถ้าทำได้ตรงตามความต้องการและความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

5. การนิเทศงาน คือ การติดตามดูแลให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจต่องานได้ซึ่งสาเหตุหนึ่งในการย้ายงานหรือลาออกจากงาน อาจมาจากการนิเทศงานที่ไม่ดี

6. ลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น

7. สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสว่างของแสง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งในด้านนี้ ผู้หญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ชาย

8. สิ่งตอบแทน ที่ได้รับนอกจากค่าจ้าง เช่น สวัสดิการต่าง ๆ เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ

9. บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงาน สะอาด ฐิติ ปลอดภัย ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจูงใจให้บุคคลทำงาน ได้อย่างเต็มที่เต็มศักยภาพ

10. สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงานมีเพื่อนร่วมงานมีผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคนเข้ากับทุกระดับได้ การทำงานนั้นก็จะมีความสุข

11. การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการได้รับการยอมรับนับถือให้เกียรติจากผู้อื่น มีความจริงต่อกัน ปฏิบัติดีต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

12. การสื่อสาร ที่มีทั้งแบบใช้คำพูดกับไม่ใช้คำพูด การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ แบบใช้คำพูด ต้องพูดเปิดเผยตรงไปตรงมา ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด ได้แก่ ประกาศ หนังสือเวียน กระจายเตือนความจำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารจะช่วยสร้าง ความเข้าใจให้ตรงกัน งานมีความราบรื่นมากขึ้น

13. การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตัวเองทั้งความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้เข้ารับการอบรมในโครงการต่าง ๆ

Warr (1990 อ้างถึงใน พรธนิภา สืบสุข, 2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็น ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือ ประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิด ความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิด ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จรรยา ดาสา (2552, หน้า 171) กล่าวว่า การสร้างความสุขในที่ทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่ สำคัญอย่างยิ่งที่ ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปได้ด้วยความสะดวกราบรื่น เนื่องจากการที่คนใน องค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและ

พัฒนาได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสิ่งที่ถือว่าเป็นความสุขในที่ทำงาน ได้แก่ การสนุกกับสิ่งที่ตัวเองทำ การได้ทำงานที่ดีและภูมิใจกับงานที่ตนทำ ได้ทำงานร่วมกับคนดี ๆ รู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นมีความสำคัญ การที่มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เราทำ การมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ทำ ความรู้สึกสนุก มีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและ เสริมพลังในการทำงาน

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2553) ปัจจัยที่จะส่งผลให้คนมีความสุขในที่ทำงาน ได้แก่

1. ความเป็นมิตร การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
2. งานที่ทำมีความสุข
3. เจ้านายที่ดี
4. มีความสมดุลในการทำงานที่ดี (Work/ Life balance)
5. งานมีความหลากหลาย
6. เชื่อว่าเรากำลังทำบางสิ่งที่มีคุณค่าอยู่
7. รู้สึกว่าบางสิ่งที่เราทำสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น
8. เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของทีม
9. ได้รับการยอมรับในความสำเร็จที่ทำได้
10. เงินเดือนดี

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2549, หน้า 221) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ คนทำงานได้อย่าง มีความสุข มีดังนี้

1. ตัวเนื้องาน งานมีความท้าทายอยู่ในเนื้องานหรือไม่ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ แสดงศักยภาพหรือไม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่าหรือไม่
2. วัฒนธรรมการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) หรือไม่
3. ปัจจัยแวดล้อม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการ ทำงานหรือไม่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร
4. ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงานหรือไม่ มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงานหรือไม่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจได้ดีเพียงใด

บุญเทือง โปธเจริญ (2551) กล่าวไว้ว่า คนที่มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ถ้าสังเกตให้ดีจะพบว่า คนทั่วไปเมื่อได้ทำงานที่ตนพอใจ มีผลตอบแทนสูง หรือได้ทำงานให้คนที่รัก ก็จะกระตือรือร้นที่จะทำ และทำงานนั้นได้ดี แต่ถ้าเป็นงานที่ไม่ชอบ งานซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่ถนัด หรือไม่เห็นด้วยกับนโยบาย ก็จะทำงานอย่างไม่มี

ความกระตือรือร้นที่จะทำ ผลงานอาจไม่สำเร็จหรือล่าช้า

Diener (2003 อ้างถึงใน ปิยอร สิริระเต็มพงษ์, 2552) กล่าวว่า ความสุข (Happiness or Subjective well-being) ตามแนวคิดของ Diener อธิบายองค์ประกอบของความสุว่าคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงาน ตลอดจน ประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง และอารมณ์ ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันเช่น อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) และนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก และชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วง ตามเป้าหมาย ตลอดจนทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ด้านบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ได้รับหรือสรรหา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ด้านลบ (Negative effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความคับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Manion (2003 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, หน้า 39-45) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการสร้างความสุขของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้

คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบ ของความสุขในการทำงานสี่ด้านด้วยกันดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิด ความสัมพันธ์ ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิด สัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนา พูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรัก และผูกพัน อย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตั้งใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ ในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณ ปฏิบัติงานได้บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับความมอบหมายให้ทำงาน ที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่า ในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและ ความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ ปฏิบัติของคุณ และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้ อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบความสุขทั้งสี่ด้านดังกล่าว Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึก อยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมงานให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงาน ที่ทำความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญใน การทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากร มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

จากแนวคิดของการทำงานอย่างมีความสุขดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานที่ มีความสุข ควรจะประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างาน

และเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมในอันที่จะสามารถสร้าง บรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ได้กล่าวถึงสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ไว้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ ความรัก ศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจเกิดจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ หรือเกิดจากความมุ่งหวังในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงความมั่นคงในอาชีพ บุคคลที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จและได้ผลงานออกมาดี
2. การเผยแพร่และการแสดงผลงาน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งเพราะจะทำให้บุคคลภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตัวเองและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ซึ่งจะจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน ทำงานแล้วมีความสุข
3. ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรอยากทำงาน นั่นคือทั้งผู้บริหารและสมาชิกนั้นเข้าใจกันดี ไม่บังคับขู่เข็ญ ไม่ลำบากใจ ทุกคนช่วยเหลือกัน การทำงานก็จะมีความสุข

วิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. การสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน มีการวางแผนงานร่วมกัน
2. มีมาตรฐานวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือวัด
3. ให้บำเหน็จค่าจ้างรางวัลคุ้มค่าเหมาะสมกับการทำงาน
4. การยอมรับสมาชิกด้วยการสร้างสัมพันธ์แบบพี่น้องแบบเพื่อน
5. ให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสม
6. จัดสวัสดิการที่ดี เหมาะสม

สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ติดต่อสัมพันธ์ปะสังสรรค์อย่างสม่ำเสมอ

สำหรับสิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงาน มี 5 ประการ คือ

1. งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี
2. มีการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

3. มีความสุขใจกับงานที่ทำ
4. มีความเร่งรัดและรับผิดชอบในงาน
5. ได้ผลตอบแทนคือความก้าวหน้าในงาน

บรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นั้นมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีความสุขซึ่ง เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1. สถานที่ทำงาน สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุขเพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่ง สถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจอยากทำงาน โดยเฉพาะงานธุรกิจเอกชน มักจะเน้นหนักในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง อันดับแรกของหน่วยงาน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ สถานที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน

2. ภารกิจหรืองานที่ทำ ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศ ในหน่วยงาน ลักษณะของงานที่ดีถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานมีลักษณะดังนี้

2.1 มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

2.2 มีความต่อเนื่อง คือ งานที่ต้องไม่ขาดช่วง มีความต่อเนื่อง มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

2.3 มีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลรู้สึกว่าจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต อีกทั้งได้รับความเป็นธรรมในงานที่ทำ

3. เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งประกอบสำคัญในการทำงานให้มีความสุขโดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบอกถึงความสัมพันธ์ที่ดีหรือความขัดแย้ง อย่างชัดเจน ซึ่งการสร้างบรรยากาศนั้นมีวิธี ดังนี้การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน

- 3.1 การทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่
- 3.2 การเยี่ยมชมครอบครัว
- 3.3 การสัมมนาหรือประชุม
- 3.4 มีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.5 การสรุปผลงาน

4. เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงาน มีความสุข การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว ในหน่วยงานควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

4.1 เครื่องทุนแรง คือ เครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยในการผ่อนแรงในการทำงาน เช่น เครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องจักรกล เครื่องไฟฟ้าทุกชนิด

4.2 เครื่องอำนวยความสะดวกในการประสานงาน เช่น วิทยุมือถือ โทรศัพท์ รถจักรยานยนต์

4.3 เครื่องอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ คือ มีเอกสารแบบพิมพ์ที่เป็นความรู้ทางวิชาการ มุมหนังสือ โดยจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกพร้อมทุกอย่าง เช่น คอมพิวเตอร์

4.4 เครื่องอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เช่น มีห้องน้ำสะอาด มีที่พักผ่อน ที่บริการน้ำดื่มที่จำเป็น สถานที่จอดรถ เป็นต้น

5. การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน ยุคนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ในการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของ ตน จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานอาชีพของตน ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข และประสบความสำเร็จด้วยดี โดยมีวิธีดังต่อไปนี้

5.1 รับทราบข่าวสารจากสื่อสารมวลชนทุกชนิด เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร และเครื่องมือโทรคมนาคมอื่น ๆ

5.2 รับทราบข่าวสารข้อมูลจากแหล่งข่าว หมายถึง การหาข่าวด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่องหรือแต่ละพื้นที่ที่จะเป็นการได้ข้อมูล ที่ถูกต้องที่สุด มีประโยชน์มากสำหรับงานอาชีพของตน

5.3 การรับทราบข่าวสารข้อมูลในกลุ่มอาชีพ เช่น จากสมาคม ชมรมสหกรณ์ตลาดหลักทรัพย์ จะมีประโยชน์สำหรับการรับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวที่ทันสมัยในงานอาชีพเดียวกันทั้งยังสามารถคาดการณ์แนวโน้มของปัจจุบันและอนาคตได้

5.4 การรับทราบข่าวสารจากการศึกษาค้นคว้าและการศึกษาดูงาน ก็จะเป็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในอาชีพของตนเพราะจะได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.5 การรับทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานของทางราชการ ถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะรัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวก็จะตั้งหน่วยงานส่งเสริมงานอาชีพ ตามกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ครอบคลุมทุกอาชีพ

บรรยากาศในองค์กร

Gibson, et al. (2000 อ้างถึงใน สถิติธรรม มาระกานนท์, 2550) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เข้าใจรับรู้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม บรรยากาศองค์กรจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงใน สถิติธรรม มาระกานนท์, 2550) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กร ทั้งโดย ทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

ปิยะดา ศรีประทุม (2548) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หรือเข้าใจที่ ผู้ปฏิบัติงานมีต่อ องค์กรที่กำลังทำงานอยู่ และมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

ศูนย์การสื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กล่าวถึงความหมายของ บรรยากาศในองค์กร หรือ Organizational climate บรรยากาศ (Climate) หมายถึง ความรู้สึกของ บุคลากรภายในองค์กรต่อบรรยากาศต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร นั่นคือถ้าผู้บริหารสามารถที่จะ ดูแล บรรยากาศในการทำงานให้มีความเหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร เปรียบได้กับวันที่อากาศดี ท้องฟ้าปลอดโปร่ง ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด แต่ถ้าใน องค์กรที่ บรรยากาศไม่ดี ก็จะทำให้ไม่รู้สึกจูงใจที่จะทำงาน เปรียบได้กับวันที่อากาศไม่ดี ฟ้ามีดครึ้ม บุคลากรก็อยากหลบฝนพักผ่อน ไม่อยากทำงานนั่นเอง

องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร

Likert (1976 อ้างถึงใน ปิยะดา ศรีประทุม, 2548) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของ บรรยากาศองค์กร ไว้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Communication flow) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ ความเป็นไปในองค์กร ผู้นำแสดงความจริงใจที่จะติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making practices) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการ ตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น
3. การเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for people) หมายถึง การที่องค์กรเอาใจใส่จัด สวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4. การมีอิทธิพลในองค์กร (Influence on department) หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนมีอำนาจในการบังคับหรือชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามหรือทำตาม รวมทั้งมีอำนาจที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร (Technological adequacy) หมายถึง การที่องค์กรมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน และมีการจัดสรรเครื่องมือ ตลอดจนทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

6. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายในการกระตุ้นให้พนักงานขยันทำงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Altaian (2000 อ้างถึงใน สถิติธรรม มหระกานนท์, 2550) ได้เสนอแนวคิดที่กำหนดคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์กร ไว้ดังนี้

1. ลักษณะของงาน เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานนั้นที่มีต่อองค์กร

2. คุณลักษณะของบทบาทที่บุคคลนั้นได้รับ มีบทบาทที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ บทบาทหน้าที่ของตนต้องไม่ขัดแย้งกัน ต้องไม่มีบทบาทมากเกินไป

3. ลักษณะขององค์กร ต้องมีคุณภาพ มีลักษณะเฉพาะ ผลักดันทำใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติขององค์กรมีความยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในองค์กร

4. ลักษณะของผู้นำ เช่น คุณสมบัติของผู้นำให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงาน ระดับความน่าเชื่อถือของหัวหน้างาน

5. ลักษณะของกลุ่มงาน เช่น ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน การให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่มความภูมิใจในหน่วยงานของตน ความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงานใหม่เข้าทีม

ศูนย์การสื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลถึงบรรยากาศในองค์กรที่สามารถควบคุมและบริหารได้ไว้ดังนี้ องค์ประกอบของบรรยากาศในองค์กรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) ซึ่งไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่พิจารณาว่าบุคลากรรู้สึกมีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่ จะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่งานมีความชัดเจน แต่จะต่ำถ้าบุคลากรรู้สึกสับสนในงานที่ต้องทำ การตัดสินใจไม่แน่ชัดว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบ

2. ด้านมาตรฐาน (Standards) ครอบคลุมถึงการที่พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้ามาตรฐานสูงแสดงว่าพนักงานจะมีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานด้วยตนเองได้อย่างอิสระหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้านายตัวเอง ถ้าความรับผิดชอบสูงแสดงว่ารู้สึกว่างค์กรให้การสนับสนุนให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการยอมรับการตัดสินใจด้วยตนเองอยู่ในระดับต่ำ

4. ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) พนักงานมีความรู้สึกว่าผลตอบแทนหรือรางวัล ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้ทำหรือไม่ ถ้าระดับการยอมรับสูงแสดงว่าพนักงานในองค์กรรู้สึกว่ามี ความสมดุลระหว่างงานที่ทำไปกับผลตอบแทนที่ได้รับ แต่เมื่อไหร่ที่พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ทำไปจะส่งผลต่อการจูงใจในการทำงานในอนาคตต่อไป ซึ่งผลตอบแทนนั้น ไม่ได้หมายถึงเรื่องเงินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5. ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้นใจเชื่อใจและการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับการสนับสนุนจะสูง ถ้าพนักงานนั้นรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะของทีมงาน และรู้สึกว่า จะได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและ กำลังใจในการทำงานของบุคลากร

6. ด้านความมุ่งมั่น (Commitment) สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับความมุ่งมั่นที่สูงแสดงว่าบุคลากร มีความภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

1. พฤติกรรมผู้นำ (Leadership practices) ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริหารที่บุคลากรรับรู้

2. การจัดการภายในองค์กร (Organizational arrangements) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา โดยครอบคลุมทุกอย่างที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภายใน ทั้งในเรื่องการออกแบบงาน การให้ผลตอบแทนรางวัล นโยบายและวิธีในการทำงานที่กำหนดเป็นมาตรฐาน รวมถึงสถานที่ และทำเลของการทำงาน

3. กลยุทธ์ (Strategy) บรรยากาศในการทำงานจะได้รับผลกระทบจากกลยุทธ์องค์กร ถ้ากลยุทธ์ชัดเจนจะสามารถสื่อสารให้พนักงานรับทราบในกลยุทธ์นั้นในทางกลับกัน ถ้าขาดกลยุทธ์ที่ชัดเจนก็จะส่งผลถึงบรรยากาศในการทำงาน

นอกจากนี้ เมื่อความหมาย ลักษณะสำคัญ และสาเหตุที่ต้องมีชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว การจะสร้างความสุขในสถานที่ทำงานนั้น มิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายองค์กรหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้างที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่าง

มีความพึงพอใจด้วยกัน

การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้เขียนขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-factor theory) ของเฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์ก (Fredrick Herzberg) มาเป็นเครื่องช่วยในการ ชี้นำนั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง (Intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้ บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายบริหาร (Policy and administration)
3. สภาพการทำงาน (Working condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers)
7. ตำแหน่งในบริษัท (Status)
8. ความมั่นคงในงาน (Job security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ

1. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย
2. ลักษณะของงานที่ทำได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้

ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสียดายในขณะปฏิบัติงาน

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันท่วงเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์กร

4. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสุขจากการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพ และเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง

แนวคิดเกี่ยวกับมิติและตัวชี้วัดความสุข

มิติ “ความสุข” ในชีวิตของมนุษย์ โดยทั่วไปมักจะเป็น มิติด้านต่าง ๆ อาทิ มิติด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การมีส่วนร่วมทางการเมือง การทำงานและค่าจ้าง ความรัก ครอบครัว ชีวิตประจำวัน มิตรภาพ จินตนาการ คนตรี วรรณกรรม สวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านศาสนา (Oliver, et al., 1996 อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เกลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ให้อำยอง, 2556)

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 1993) (The WHOQOL Group) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และค่านิยม ณ เวลานั้น ๆ และมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคน กำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ คือ

1. มิติด้านสุขภาพกาย (Physical)
2. มิติด้านสุขภาพจิต (Psychological)
3. มิติด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships)
4. มิติด้านสภาพแวดล้อม (Environmental)

นิยาม “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง คุณภาพของความ สัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้างลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Davis, 1977; Merton, 1977; Seashore, 1975; Royuela, et al., 2007 อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556)

ประเด็นที่น่าสนใจของ Delamotte and Takezawa (1984) ใน เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งวัดจากความพึงพอใจหรือความสุขคน ทำงาน มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อาทิ คนทำงานมีโอกาสตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน

2. นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงานสภาพแวดล้อม การทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3. สถานประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน เนื่องจากเมื่อคนทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สถานประกอบการก็จะได้รับการทำงานที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ Kossen (1991 อ้างถึงใน นภารัตน์ ด้านกลาง, 2550) กล่าวว่า กระบวนการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าต่องาน
2. การให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
3. การให้มีโอกาสในการสร้างสรรค์งาน
4. การมีการหมุนเวียนงาน
5. การมีการเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกรู้ใจ
6. การให้คำชมเชยและการยอมรับ
7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี
8. การให้มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องาน
9. การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับพนักงานที่มีภาระการเลี้ยงดูลูกในเวลางาน
10. การมีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ

อย่างไรก็ตาม เป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานประกอบการ หรือหัวหน้างานที่ต้องสังเกตพฤติกรรมและความต้องการของพนักงานเพื่อตอบสนองหรือจูงใจสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง ทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการ ศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงาน มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

ความต้องการ 5 ระดับ ของมาสโลว์ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการลำดับต้น (Lower-order needs) เป็นความต้องการ ตอบสนองภายนอก ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงานและชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงานความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-order needs) เป็น

ความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศ ความต้องการให้ความคิดหรือความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดี ยกย่อง และเลื่อนตำแหน่งให้ลูกน้อง การให้อิสระและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ผู้บริหารองค์กรที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ในการจูงใจพนักงาน ควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการในลำดับที่ต้องการหรือลำดับที่สูงกว่า เพื่อตอบสนองความต้องการ

ตารางที่ 1 ลำดับทฤษฎีขั้นของมาสโลว์

ความต้องการทางด้าน ร่างกาย (Physiological needs)	ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรคที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ
ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)	ความต้องการความมั่นคง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ
ความต้องการทางสังคม (Social needs)	ความต้องการความรัก ความใส่ใจจากครอบครัวจากเพื่อน ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ
ความเคารพนับถือ (Esteem needs)	ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่อง สรรเสริญ เป็นต้น
ความสมบูรณ์ในชีวิต (Self-actualization needs)	ความต้องการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จ ในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะ ความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์ สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน

ตัวชี้วัดความสุขคนทำงาน

คุณภาพของความสุข (Quality of happiness) ประเมินได้จาก ตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจ และความคาดหวัง ที่ประเมินความรู้สึกของบุคคลจากสภาพความเป็นอยู่ นอกจากนี้ ความสุขยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

“ความสุข” และ “ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล (Brenner, 1975; Scanlon, 1993)

สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” (ชาญวิทย์ วัฒนธรรณรัตน์, 2551) ซึ่งได้นำมาพัฒนาเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy workplace) (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552)

องค์ประกอบความสุข 8 ประการ ได้แก่

1. สุขภาพดี (Happy body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข
2. น้ำใจงาม (Happy heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคน 19 ตั้งแต่ เจ้านาย ลูกน้อง พ่อแม่ และสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิต
3. การผ่อนคลาย (Happy relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต
คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง
4. การหาความรู้ (Happy brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อ พัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
5. คุณธรรม (Happy soul) คือ การมีหิริ โอตตัปปะ หมายถึง การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมและในการทำงานเป็นทีม
6. ใช้เงินเป็น (Happy money) คือ ความสามารถในการ จัดการรายรับและรายจ่ายตนเอง และครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบุญชื้อครัวเรือน
7. ครอบครัวที่ดี (Happy family) คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงเพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่าง ๆ
8. สังคมดี (Happy society) คือ การมีความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

เครื่องมือและมาตรวัดความสุขของคนทำงาน

นักวิจัยความสุขได้พยายามสร้างกรอบแนวคิดและค้นพบแนวทาง เพื่อวัดและอธิบายความสุขของบุคคล โดยใช้การสำรวจการรายงาน ความสุขด้วยตนเอง โดยสร้างเป็นคำถามเกี่ยวกับความสุข หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้รับการยอมรับกันในวงกว้างว่าเป็นการวัดความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัยได้ในฐานะตัวแทน โดยตรงของอรรถประโยชน์

นอกจากคำถามเกี่ยวกับความสุข หรือความพึงพอใจกับชีวิต โดยรวมแล้ว คำถามลักษณะดังกล่าวยังใช้สำรวจความสุข หรือความ พึงพอใจของชีวิตโดยแยกย่อยออกไปได้เป็นด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน ครอบครัว สุขภาพ หน้าที่การงาน เป็นต้น คำถามเหล่านี้มักเป็น คำถามแบบปรนัย (Multiple choices) และจำนวนของตัวเลือก (Choices) ที่ให้เลือกมีตั้งแต่ 3 ไปจนถึง 100 ขึ้นอยู่กับแบบสำรวจและวิธีการที่แตกต่างกัน (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยน์ธิฤทธิ์, ฌัญฐาภรณ์ เลียมจรัสกุล, 2553)

แม้ว่าความสุขเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม วัด ได้ยาก แต่ยังมีนักวิจัยจำนวนมากพยายามพัฒนามาตรวัดขึ้นเพื่อวัดความสุข Bradburn and Caplovitz (1965) ได้พัฒนามาตรวัดถูกผิด 10ข้อ มีทั้งคะแนนความรู้สึก ที่เป็นแง่บวกและแง่ลบ และสร้างสเกลที่ 3 ขึ้นมา เรียกว่า “อารมณ์ สมดุล (The Bradburn affect scale balance: ABS)” ต่อมา Andrews and Whitey (1976) พัฒนา D-T scale ขึ้น (D: Delighted คือ 21 ความยินดี และ T: Terrible คือ ความเลวร้าย) นอกจากนี้ Campbell, Converse and Rodgers (1976) ใช้มาตรวัด 8 คำถาม ทำการวัดว่า “คุณมีชีวิตที่น่าสนใจหรือ น่าเบื่อ ชีวิตมีค่าหรือไร้ค่า”

ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดแบบสเกลเดี่ยวเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด (สิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร โห้ถ่ายอง, 2549) มาตรวัดแบบเดี่ยว หรือการสร้างเป็นคำถามเชิงเดี่ยวเกี่ยวกับ ความสุขที่พบบ่อย เช่น “โดยรวมแล้วคุณมีความสุขกับชีวิตในระดับไหน” และระดับที่กำหนดไว้จะมีตั้งแต่ 3 หรือ 5 หรือ 7 หรือ 11 ระดับขึ้นอยู่กับผู้วิจัยที่ต้องการระดับที่ละเอียดเพียงใดในการนำมาวิเคราะห์ เหตุผลที่ทำให้ระดับเป็นหมายเลขคือ เนื่องจากทำให้ไม่เกิดอคติในการวิเคราะห์

มิติ HAPPINOMETER

ตระหนักถึงประโยชน์ขององค์กร หรือหน่วยงาน ที่ดำเนินตามแนวคิดของ “ความสุข 8 ประการ” และ “องค์กรแห่ง ความสุข: Happy workplace” ซึ่งสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และเพื่อให้ Happiness เป็นเครื่องมือในการวัดติดตาม และประเมินผล ความสุขคนทำงานตามแนวคิดของ “องค์กรแห่งความสุข: Happy workplace” ได้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบน่าเชื่อถือ รวมทั้งหน่วยงาน หรือองค์กรสามารถนำผลการวัด ติดตาม และประเมินด้วยเครื่องมือ Happiness ไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Happiness จึงจัดมิติทั้งหมดให้สอดคล้องกับ “ความสุข 8 ประการ” ซึ่งประกอบด้วย ความสุข 8 มิติ ได้แก่ Happy body, Happy relax, Happy heart, Happy soul, Happy family, Happy society, Happy brain, Happy money และ Happiness ได้เพิ่มอีก 1 มิติ เป็น ความสุข 9 มิติ โดยมิติที่ 9 คือ Happy work-life เป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึกและประสบการณ์ของคนทำงานกับองค์กร

นอกจากนี้ Happiness ยังรวมส่วนข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็น ตัวแปรสำคัญในการนำมาวิเคราะห์ให้เห็นความชัดเจนว่า ควรพัฒนาสร้างเสริมความสุขคนทำงานกับใคร ที่ไหน และอย่างไร ทำให้การสร้างสุขไปถูกทิศทางและได้ผลตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง องค์ประกอบของ Happiness R ประกอบด้วยส่วนข้อมูล ทั่วไป และมีมีความสุข 9 มิติ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย 8 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ลักษณะงาน สภาพการจ้าง ระยะเวลาที่ ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

9 มิติของ HAPPINOMETER มีตัวชี้วัดทั้งหมดรวม 56 ตัว ชี้วัด ดังนี้

1. Happy body (สุขภาพดี) หมายถึง การที่บุคคลมีสุขภาพ ร่างกายแข็งแรงสมส่วน มีพฤติกรรมกรบริโภคที่ดี/เหมาะสม มีความพึงพอใจสภาวะสุขภาพกายของตนเองมีดีนี้มี 6 ตัวชี้วัด คือ ค่า BMI ภาวะอ้วนลงพุง ออกกำลังกาย สูดบุหรื ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และความพึงพอใจต่อสุขภาพกาย

2. Happy relax (ผ่อนคลายดี) หมายถึง การที่บุคคลสามารถ บริหารเวลาในแต่ละวัน เพื่อการพักผ่อนได้อย่างมีคุณภาพ พึงพอใจกับการ บริหารจัดการปัญหาของตนเอง และทำชีวิตให้ง่ายสบาย ๆ มิตินี้มี 5 ตัวชี้วัด คือ ความพอเพียงในการพักผ่อน กิจกรรมหย่อนใจ ความเครียดชีวิตเป็นไปตามที่คาดหวัง และการจัดการกับปัญหาในชีวิต

3. Happy heart (ใจดี) หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสาธารณะมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม และมีเมตตากับคนรอบข้างมีดีนี้มี 9 ตัวชี้วัด คือ ความรู้สึกเอื้ออาทร การให้ความ ช่วยเหลือแก่คนรอบข้าง การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ เหมือนพี่เหมือนน้อง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนการทำงาน การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. Happy soul (จิตวิญญาณดี) หมายถึง การที่บุคคลมีความ ตระหนักถึงคุณธรรม และศีลธรรม รู้แพ้รู้ชนะ รู้จักให้และมีความ กตัญญูรู้คุณมีดีนี้มี 5 ตัวชี้วัด คือ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา การให้ทาน และการปฏิบัติกิจตามศาสนา การให้ อภัย การยอมรับและการขอโทษ รวมถึงการตอบแทนผู้มีพระคุณ

5. Happy family (ครอบครัวดี) หมายถึง การที่บุคคลมีความ รู้สึกผูกพัน เชื่อใจ มั่นใจและอุ่นใจกับบุคคลในครอบครัวของตนเองมีดีนี้มี 3 ตัวชี้วัด คือ เวลาอยู่กับครอบครัว การทำกิจกรรมกับครอบครัว และมีความสุขกับครอบครัว

6. Happy society (สังคมดี) หมายถึง การที่บุคคลมีความ สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนบ้าน ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบผู้อื่น รอบข้าง ไม่ทำให้สังคมเสื่อมถอยมีดีนี้มี 6 ตัวชี้วัด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของสังคม ความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน การขอความช่วยเหลือจากคนในชุมชน สังคมสงบสุขและการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

7. Happy brain (ไฟู้ดี) หมายถึง การที่บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวให้เท่าทันและตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และพอใจที่จะแสดง ความทันสมัยอยู่เสมอมีมตินี้ มี 3 ตัวชี้วัด คือ การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ การพัฒนาตนเอง และโอกาสในการพัฒนาตนเอง

8. Happy money (สุขภาพเงินดี) หมายถึง การที่บุคคลมีวินัย ในการใช้จ่ายเงิน มีความสามารถและพึงพอใจในการบริหารจัดการ ระบบการรับ จ่าย และออมเงินในแต่ละเดือน มีมตินี้ มี 4 ตัวชี้วัด คือ การผ่อนชำระหนี้สินต่าง ๆ การชำระหนี้ เงินออม และความเพียงพอของค่าตอบแทนที่ได้รับ

9. Happy work-life (การงานดี) หมายถึง การที่บุคคลมีความ สบายใจในที่ทำงาน มีความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจ ในองค์กร มีความมั่นใจในอาชีพรายได้ และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กรมีมตินี้ มี 15 ตัวชี้วัด คือ

- 9.1 ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร
- 9.2 การได้รับการดูแลด้านสุขภาพ
- 9.3 ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ
- 9.4 การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน
- 9.5 ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
- 9.6 ความมั่นคงในอาชีพ
- 9.7 ความเสี่ยงจากการทำงาน
- 9.8 การลาออกจากงาน
- 9.9 การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน
- 9.10 การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
- 9.11 ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง
- 9.12 ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง
- 9.13 การทำงานอย่างมีความสุข
- 9.14 การมีความความภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร
- 9.15 การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

ทฤษฎีองค์การ หมายถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่พรรณนาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และรวมถึงความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะว่าเราควรจะทำอย่างไรจึงจะทำให้องค์การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีการจัดการองค์การทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์และเทคโนโลยี ทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์การ ได้ถูกรวบรวม และคิดค้นอย่างมีรูปแบบ จนกลายเป็นทฤษฎีเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 ทฤษฎีนี้เป็นเพียงนามธรรมที่อธิบาย และวิเคราะห์ถึงความจริงและประสบการณ์ต่าง ๆ ของธรรมชาติที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว อย่างมีระบบและมีแบบแผนเชิงวิทยาศาสตร์ว่า ถ้าทำ และหรือ เป็นอย่างนั้น ผลจะออกมาแบบนี้ (Ifthen) ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ ทฤษฎีก็เปรียบเสมือนการคาดคะเนถึง ผลที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จากระยะเวลาต้นศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกแนวคิดและทฤษฎี องค์การออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ทฤษฎีสมัยดั้งเดิม (Classical theory)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมได้เริ่มคิดค้น และก่อตั้งขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 นี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมซึ่งสภาพแวดล้อมของสังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรมทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีโครงสร้างที่แน่นอนมีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผนมุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and efficient productivity) จากลักษณะดังกล่าว ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมจึงมีลักษณะที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการความมีรูปแบบหรือรูปนัยขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตสูง และรวดเร็วของมนุษย์เสมือนเครื่องจักรกล (Mechanistic) กล่าวอีกนัยหนึ่งทฤษฎีองค์การสมัย มนุษย์ในเชิงจิตวิทยาสังคมวิทยาและมนุษย์วิทยาทุกอย่างจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ตามกรอบและโครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility)

ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนั้นพยายามที่จะสร้างองค์การขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางด้านเศรษฐกิจขององค์การและสังคม นอกจากนั้นการที่มุ่งให้โครงสร้างองค์การทางสังคมมีกรอบ มีรูปแบบก็เพื่อความสะดวกในการบริหาร และปกครอง ดังได้กล่าวแล้วองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นผลผลิตสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั่นเอง

หลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม มุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ (Formal organization) ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานหลัก 4 ประการ ที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนองค์การที่มีรูปแบบ ได้แก่ การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน ช่วงการควบคุม และเอกภาพ ในการบริหารงาน

กลุ่มนักวิชาการที่มีบทบาทมากในทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมคือ Taylor ผู้เป็นเจ้าของตำราวิชาการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific management) Max weber เจ้าของตำราระบบราชการ (Bureaucracy) Urwick and Gulick ผู้มีชื่อเสียงเรื่องทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีสมัยใหม่ (Neo-classical theory of organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนา มาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1910 และ 1920 ในระยะนี้การศึกษาด้านปัจจัยมนุษย์เริ่มได้นำมาพิจารณา โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) โดยเฉพาะการทดลองที่ Hawthorne ที่ดำเนินการตั้งแต่ ค.ศ. 1924-1932 ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์และในช่วงนี้เองแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations movement) ได้รับพิจารณาในองค์การและขบวนการมนุษยสัมพันธ์นี้ได้มีการเคลื่อนไหวพัฒนาในประระเทศสหรัฐอเมริกาอย่างเต็มที่ในระหว่าง ค.ศ. 1940-1950 ความสนใจในการศึกษากลุ่มนอกแบบหรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการ (Informal group) ที่แฝงเข้ามาในองค์การที่มีรูปแบบมีมากขึ้น ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มุ่งให้ความสนใจ ด้านความต้องการ (Needs) ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่าทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ ให้ความสำคัญในด้านความรู้สึกของบุคคล ยอมรับถึงอิทธิพลทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน อาทิเช่น กลุ่มคนงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีความเชื่อว่าขบวนการมนุษยสัมพันธ์จะให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความตายตัวในโครงสร้างขององค์การสมัยดั้งเดิมลง

บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ Hugo Munsterberg เป็นผู้ริเริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เขียนหนังสือชื่อ Psychology and Industrial Efficiency, Elton Mayo, Roethlisberger และ Dickson ได้ศึกษาที่ฮอธอร์น (How thorne study) เป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษยสัมพันธ์ (Human relations movement) นอกจากนั้นได้รับการสนับสนุนจากนักทฤษฎีมุษย์

สัมพัทธ์อีก เช่น McGregor และ Maslow เป็นต้น

3. ทฤษฎีสมัยปัจจุบัน (Modern theory of organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบันได้รับการพัฒนาในช่วง ค.ศ. 1950 หรือก่อนหน้านั้น เล็กน้อย แนวการพัฒนาทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ยังคงใช้ฐานแนวความคิดและหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนาโดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสานที่เรียกกันว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกันที่ เรียกว่า เศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic)

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้น พิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่มากมาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ล้วนแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างทั้งภายในและภายนอกองค์การล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อโครงสร้างและการจัดองค์การทั้งสิ้น แนวความคิดเชิงระบบนี้ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน

1. สิ่งนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ (Process)
3. สิ่งส่งออก (Output)
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
5. สภาพแวดล้อม (Environment)

ดังนั้น องค์การในแนวความคิดนี้จึงต้องมีการปรับตัว (Adaptative) ตลอดเวลา เพราะตัวแปรต่าง ๆ มีลักษณะเปลี่ยนแปลง (Dynamic) อยู่เสมอ

องค์การสมัยใหม่ (Modern organization)

การจัดการเกิดขึ้นในองค์การ และในมุมมองด้านการจัดการ องค์การ หมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
2. ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
3. องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ

ตามที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าองค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรในแบบเดิมกับองค์กรสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบคงเดิมกับแบบพลวัตร รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นที่ทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลาทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ตลอดเวลา

องค์กรแบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิมไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้น ๆ แต่องค์กรปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะมีความคงที่บ้างเป็นช่วงสั้น ๆ จึงมีการจัดการแบบพลวัตร สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา องค์กรแบบเดิมมักมีการจัดแบบไม่ยืดหยุ่น ส่วนในองค์กรสมัยใหม่จะมีการจัดการที่ยืดหยุ่น กล่าวคือ ในองค์กรสมัยใหม่จะไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ต้องให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติสามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าสถานการณ์แตกต่างไป

องค์กรแบบเดิมลักษณะของงานจะคงที่พนักงานแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานเฉพาะและทำงานในกลุ่มเดิมไม่ค่อยเปลี่ยน แต่ในองค์กรสมัยใหม่ พนักงานต้องเพิ่มศักยภาพของตนเองที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องได้รอบด้าน และมีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงานอยู่เป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ในบริษัทผลิตรถยนต์ พนักงานในแผนกผลิต ต้องสามารถใช้งานเครื่องจักรที่ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้ด้วย ซึ่งในคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) เดียวกันนี้เมื่อ 20 ปีก่อน ไม่มีการระบุไว้ ดังนั้นในองค์กรสมัยใหม่จะพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มทักษะการทำงานได้หลากหลายมากขึ้นและในการพิจารณาค่าตอบแทนการทำงาน (Compensation) ในองค์กรสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะตอบแทนตามทักษะ (Skillbased) ยิ่งมีความสามารถในการทำงานหลายอย่างมากขึ้นก็ได้อำนาจตอบแทนมากขึ้นแทนการให้ค่าตอบแทนตามลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ (Job based)

องค์กรแบบเดิม พนักงานจะทำงานในสถานที่ทำงานและเป็นเวลาที่แน่นอน แต่ในองค์กรสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะให้อิสระกับพนักงานในการทำงานที่ใดก็ได้เมื่อไรก็ได้ แต่ต้องได้ผลงานตามที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีเอื้อให้สามารถสื่อสารถึงกันได้ แม้ทำงานคนละแห่งรวมทั้งความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและโลกาภิวัตน์ ทำให้คนต้องทำงานแข่งกับเวลามากขึ้นจนเบียดบังเวลาครอบครัว ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่จะทำให้เกิดความยืดหยุ่น ในการทำงานทั้งเรื่องเวลาและสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มวิถีการดำเนินชีวิตของพนักงานยุคใหม่

ความหมายของการจัดการ (Defining management)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้

อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร (Robbins & DeCenzo, 2004; Certo, 2003) ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การโน้มนำองค์กร และการควบคุม

ขบวนการจัดการ

ขบวนการจัดการมี 5 ประการ เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การโน้มนำ (Leading/ influencing) และการควบคุม (Controlling) อย่างไรก็ตามในงานแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

การวางแผน (Planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์กร สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนิน ไปสู่เป้าหมาย และการกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์กรด้วย

การจัดองค์กร (Organizing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์กร โดย พิจารณาว่า การที่จะทำให้ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

การโน้มนำพนักงาน (Leading/ influencing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียด ในองค์กร

การควบคุม (Controlling) เมื่อองค์กรมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์กร ว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่า สิ่งต่าง ๆ จะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็นผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการและเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผล เปรียบเทียบ และแก้ไขนี้ก็คือขบวนการควบคุม

บทบาทของการจัดการ (Managerial roles)

เมื่อก้าวถึงหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการในองค์กรมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่าง ๆ ในขบวนการ

จัดการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม) ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญและเวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะการดำเนินงานขององค์การที่แตกต่างกันด้วย (เช่น มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์การที่แสวงหากำไรหรือองค์การที่ไม่แสวงหากำไร) ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์การที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่แตกต่างกันจะให้เวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน้าที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์การแล้ว Mintzberg เห็นว่าบทบาทของการจัดการสามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg (Mintzberg's managerial roles) ได้แก่ บทบาทด้านระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) บทบาทด้านข้อมูล (Informational roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทมีบทบาทย่อยดังต่อไปนี้

กล่าวถึงกับการคัดเลือกจากบทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1. บทบาทตามตำแหน่ง (Figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่าง ๆ ตามระเบียบ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น

2. บทบาทผู้นำ (Leader) ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3. บทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Liaison) โดยสร้างเครือข่ายภายใน และภายนอกเพื่อการกระจายข้อมูลให้ทั่วถึง

บทบาทด้านข้อมูล (Informational roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ดังนี้

1. เป็นผู้ติดตามประเมินผล (Monitor) เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์กรและสิ่งแวดล้อมเป็นเสมือนศูนย์กลางของระบบ

2. เป็นผู้กระจายข้อมูล (Disseminator) รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรบางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริง บางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความแตกต่างที่เกิดขึ้นในองค์กร

3. เป็นโฆษก (Spokesperson) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับแผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์กร เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญใน

อุตสาหกรรม

บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยบทบาทย่อย ดังนี้

1. เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ เช่น การปรับปรุง การปรับปรุง เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ
2. เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (Disturbance handler) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์กรเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์กร
3. เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource allocator) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ และการจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน
4. เป็นผู้ต่อรอง (Negotiator) รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสหภาพแรงงานขององค์กร หรือการต่อรองกับผู้จัดหา

ทักษะของนักบริหาร (Management skills) ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด หรืออยู่ในองค์กรใดก็ทำหน้าที่ในการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การโน้มนำ (Leading/ influencing) และการควบคุม (Controlling) และคนที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีทักษะที่ดีด้านการจัดการ ซึ่งทักษะสำคัญในเบื้องต้นที่ผู้บริหาร ควรมีอย่างน้อย 3 อย่าง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) ทักษะด้านคน (Human skills) และทักษะด้านความคิด (Conceptual skills)

ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) เป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงทักษะความสามารถนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของอุตสาหกรรม ขบวนการและผลิตภัณฑ์ขององค์กร และสำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น จะเป็นทักษะความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ทำ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิต ระบบคอมพิวเตอร์ กฎหมาย การตลาด เป็นต้น ทักษะทางด้านเทคนิคมักเป็นความสามารถเกี่ยวกับตัวงาน เช่น ขบวนการหรือผลิตภัณฑ์

ทักษะด้านคน (Human skills) เป็นทักษะในการทำให้เกิดความประสานงานกันของกลุ่มที่ผู้บริหารนั้นรับผิดชอบเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติ การสื่อสารและ

ผลประโยชน์ของบุคคลและกลุ่ม เป็นทักษะการทำงานกับคน

ทักษะด้านความคิด (Conceptual skills) เป็นความสามารถในการมององค์การในภาพรวม ผู้บริหารที่มีทักษะด้านความคิดจะสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การว่ามีผลต่อกันอย่างไรและเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับปัจจัยแวดล้อมองค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งของ องค์การมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ อย่างไร

ทักษะด้านความคิดนี้จะยังมีความสำคัญมากขึ้นเมื่ออยู่ในระดับบริหารที่สูงขึ้น ขณะที่ทักษะด้านเทคนิคจะมีความสำคัญน้อยลงในระดับบริหารที่สูงขึ้น เนื่องจากผู้บริหารในระดับที่สูงจะเข้ามาดูแลในรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ในการผลิต และด้านเทคนิคน้อยลง แต่จะเน้นไปที่การมองภาพรวมขององค์การและทิศทางที่จะพัฒนาไปขององค์การมากกว่าส่วนทักษะด้านคน ยังคงมีความสำคัญอย่างมากในทุกะดับของการบริหาร เพราะทุกระดับต้องเกี่ยวข้องกับคน

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ประวัติความเป็นมา

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า “จกอบ” ในสมัยสุโขทัยมีการ ค้าขายเป็นปัจจัย ในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วง ระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มี ประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขายดังหลักฐาน ที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า “เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าวพ่อเมือง บ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขายใครจักใครค้าช้างค้าใครจักใครค้าม้าค้า” ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจาก สินค้าในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่าง ประเทศไม่ปรากฏหลักฐานในทางประวัติศาสตร์

เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมูดผูกขาดการเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า “ระบบเจ้าภาษีนาพยากร” ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า “โรงภาษี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบริงที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บ ภาษี สินค้าขาเข้าที่เรียกว่า “ภาษีร้อยชักสาม” ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสัญญา เป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า ศุลกสถาน (Customs house) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้า

ขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือการก่อตั้งกรมศุลกากร งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลกได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสม ขึ้นแทนที่ทำการศุลกากรที่เรียกว่า ศุลกสถาน เดิมในปี 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิม กรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกภายนอก ราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกัน ปราบปรามการค้าหลบหนี ศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการ ที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากร จากของที่นำเข้ามาในและส่งออกไป นอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ ควบคู่กันนั้นกรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร การนำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับ ความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ แล้ว กรมศุลกากรได้ปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น กรมศุลกากร ได้จัดสร้างอาคารที่ทำการอีกหนึ่งหลังเป็นอาคารสำนักงานสูง 16 ชั้น เรียกว่า อาคาร 120 ปี กรมศุลกากร ทำพิธีเปิดอาคารเมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2539

ข้อมูลอัตรากำลังจำนวน 10 สังกัด ของกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

สำนักบริหารกลาง	จำนวน 138 คน
สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	จำนวน 82 คน
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	จำนวน 81 คน
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน 100 คน
สำนักกฎหมาย	จำนวน 90 คน
สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	จำนวน 240 คน
สำนักแผนและการต่างประเทศ	จำนวน 29 คน
สำนักตรวจสอบเอกสาร	จำนวน 148 คน
สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร	จำนวน 129 คน
สำนักสืบสวนและปราบปราม	จำนวน 307 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 1,134 คน

ลักษณะงาน/ ภาระงาน

แผนยุทธศาสตร์

กรมศุลกากร มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โคนดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบาย การจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและการส่งออก การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร
4. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
5. ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศและปกป้องสังคม

พันธกิจกรมศุลกากร

1. ให้บริการทางศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
2. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
4. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก
2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ
3. พัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล
4. บริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภารกิจของกรมศุลกากรตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ประเทศ แผนปฏิบัติการการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11

กรมศุลกากรมีบทบาทภารกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ปกป้องสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมจากสินค้าที่เป็นอันตราย และการส่งเสริมการลงทุนด้วย มาตรการ ทางภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategy) แผนปฏิบัติการ การเข้าสู่ประชาคม อาเซียน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ดังนี้

1. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategy) ในยุทธศาสตร์การเพิ่มขีด ความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศเพื่อหลุดพ้นจากประเทศรายได้ปานกลาง (Growth & Competitiveness) การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Growth) และการบริหารราชการ แผ่นดิน (Internal process)

2. สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้าง ความสามารถในการแข่งขันของสินค้าบริการ การค้าและการลงทุน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและ โลจิสติกส์ และยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากฎหมาย กฎ และ ระเบียบ

3. สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ในยุทธศาสตร์ การปรับ โครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ยุทธศาสตร์การสร้าง ความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

ทั้งนี้ เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ควบคู่กับ การปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อมจากสินค้าที่เป็นอันตราย โดยมีภารกิจในการอำนวยความสะดวก ทางการค้าและการควบคุมทางศุลกากร เพื่อมิให้เกิดปัญหาไม่พึงประสงค์ เช่น ปัญหายาเสพติด การลักลอบ เข้าเมืองหรือการก่อการร้าย เป็นต้น และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้ประเทศไทยเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว โดยเฉพาะตามแนวชายแดน ซึ่งจะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าและบุคคลระหว่างประเทศใน ภูมิภาคเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบงานให้มีความทันสมัย รวมถึง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ โครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความ เชื่อมโยงกันระหว่างประเทศในภูมิภาค ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และ สมรรถนะของบุคลากร อย่างต่อเนื่องให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง และยกระดับประสิทธิภาพ ของกระบวนการ อำนวยความสะดวกทางการค้า การขนส่งสินค้าผ่านแดนและข้ามแดนเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาด้านศุลกากรต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณจุดผ่านแดน ถาวรที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านศุลกากรภายในที่เป็นท่าเรือและ

ท่าอากาศยาน โดยมีเป้าหมาย ในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการศุลกากรอำนวยความสะดวกและความพร้อมของสถานที่บริการ รองรับการเชื่อมโยง โครงสร้างพื้นฐานทางโลจิสติกส์ของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อช่วยทำให้ประเทศไทย ต้องปรับตัว ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค เพื่อใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจของประเทศ

นอกจากนี้กรมศุลกากรได้ดำเนินการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการสนับสนุน การปฏิบัติงาน และการควบคุมทางศุลกากร ทั้งที่เป็นเครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐาน และเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งจะสามารถอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว ไม่เป็นอุปสรรค ต่อการขนส่งตลอดเส้นทาง การเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ระบบ โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV system) และระบบเทคโนโลยีอื่นที่เหมาะสมกับการควบคุมทางศุลกากร ระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ (X-ray) รถยนต์ปฏิบัติการ และเรือตรวจการณ์ศุลกากร เพื่อเพิ่ม สมรรถนะการควบคุมทางศุลกากรและเพื่อรองรับ บทบาทภารกิจในอนาคต ตลอดจนการเตรียม ความพร้อมด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยกรมศุลกากรขอรับการจัดสรรอัตราเพิ่ม เพื่อปฏิบัติงานและรองรับภารกิจและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีและ ตามนโยบายของรัฐบาล รวมถึงขอรับการจัดสรรคืนอัตราเกษียณอายุราชการ ของปีงบประมาณ เพื่อสรรหากบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งทดแทนอัตรากำลังข้าราชการที่สูญเสียจากผล ของการเกษียณอายุ ราชการในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องและทันเวลา

บทบาทภารกิจของกรมศุลกากรในอนาคต 5-10 ปีข้างหน้า

ในปัจจุบันและในระยะต่อไป ประเทศไทยต้องเผชิญกับบริบทการเปลี่ยนแปลงใน หลายด้าน ทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ในระดับโลก และระดับภูมิภาค ซึ่งเกิดจาก ผลกระทบจากโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กฎ กติกาทางการค้าและตลาดโลก ที่เกิด ข้อตกลงใหม่ ๆ เช่น ข้อตกลง ด้านสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สิทธิมนุษยชน และธรรมาภิบาล ความก้าวหน้า ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนการรวมกลุ่มและ การจัดทำความตกลงระหว่างประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน (ASEAN community) ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลักได้แก่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community: AEC) ประชาคมการเมืองและความมั่นคง อาเซียน (ASEAN security community: ASC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN socio cultural community: ASCC) โดยภารกิจของกรมศุลกากรเกี่ยวข้อง โดยตรงกับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็นหนึ่งในสามเสาหลักของประชาคมอาเซียน มีเป้าหมายในการ ขับเคลื่อนความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อให้ประชาชนของประเทศ สมาชิกมี การค้าขายระหว่างกันมากขึ้น มีการไปมาหาสู่กันได้อย่างสะดวก และมีศักยภาพในการแข่งขันกับ

โลกภายนอกได้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน โดยมุ่งเน้น การเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานระหว่างกันอย่างเสรี โดยลด อุปสรรคทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี ซึ่งจะทำให้เกิดการขยายตัวของการค้าและการลงทุนในอาเซียน และเสริมสร้าง ความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้สามารถ เชื่อมโยงกับ ระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค เพื่อใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของ ประเทศ และเตรียมความพร้อม สำหรับอนาคต และการพัฒนาทักษะและศักยภาพของกำลังคน ภาครัฐ ตลอดจนแผนปฏิบัติการการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน ในการเสริมสร้างความสามารถในการ แข่งขันของสินค้าบริการ การค้า และการลงทุน

ดังนั้น กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการค้าโลกที่มุ่งสู่การค้าเสรีและการรวมกลุ่มทางการค้า การเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน การปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศการพัฒนาของเทคโนโลยีการผลิตและ การขนส่งปริมาณการค้า ระหว่างประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและมีการแข่งขันสูง ตลอดจนความ ทำหายที่ศุลกากรทั่วโลกต้องเผชิญ ในด้านการรักษาสมดุลของการอำนวยความสะดวกให้สินค้า เคลื่อนย้ายได้อย่างราบรื่น ในขณะที่ ต้องควบคุมให้การค้าระหว่างประเทศมีความปลอดภัย รวมทั้ง ยังต้องปกป้องสุขภาพ ความปลอดภัยของประชาชน ทรัพย์สินทางปัญญาและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น กรมศุลกากรจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อม ในการศึกษาวิเคราะห์ (R & D) เพื่อปรับปรุงพัฒนา ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ สอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศและเอื้อต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ รวมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามภารกิจของกรมศุลกากรให้ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2 วิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง (ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล) ของกรมศุลกากร

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของ องค์กรอย่างชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย	1) บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ยอมทำงานในสายงานรอง เพราะ เห็นว่าโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อย และต้องการ ทำงานในสายงานหลักของกรม ฯ
2) มีการจัดโครงสร้างระบบงานอัตรากำลัง และกำหนด อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน และตำแหน่งงาน ทำให้มีความ ชัดเจนในการบริหารงาน	2) การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร ยังไม่ได้มีการประกาศให้ทราบทั่วกันและนำไปใช้อย่างจริงจัง
3) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ อายุน้อย มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีทักษะในการใช้ ภาษาต่างประเทศ และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3) การปรับเปลี่ยนทัศนคติ สร้างค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรม
4) บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4) การถ่ายทอดองค์ความรู้จากข้าราชการรุ่นอาวุโสที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานสูงไปสู่ข้าราชการรุ่นใหม่ ๆ มีการดำเนินการ แต่ยังไม่เห็นผลที่ชัดเจน โดยเฉพาะองค์ความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานเทคนิคเฉพาะด้านของศุลกากร
5) มีกฎหมาย ประมวลระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสนับสนุน การปฏิบัติงานของ บุคลากร และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ	5) ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนา และฝึกอบรม บุคลากร มีการดำเนินการ แต่ยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
6) มีการนำระบบสารสนเทศและอุปกรณ์เครื่องมือที่ ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน	6) กระบวนการส่งเสริมและสร้างบุคลากรเพื่อเป็นคลังสมองในด้านงานศุลกากรของกรม มีการดำเนินการ แต่ยังไม่เห็น ผลเป็นรูปธรรม
7) ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ สร้างแรงจูงใจให้คนรุ่นใหม่อยากเข้ารับราชการในกรม ฯ	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1) นโยบายรัฐบาล มุ่งเน้นการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เสริมสร้างความโปร่งใส และ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างจริงจัง	1) มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับกรมบ่อยครั้ง ทำให้ นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บางเรื่องมีการ ปรับเปลี่ยนและไม่ต่อเนื่อง
2) ผู้บริหารของกรมให้ความสำคัญและกำหนดนโยบาย ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน	2) ปัญหาความโปร่งใสและเป็นธรรมในการ แต่งตั้งโยกย้ายและการแทรกแซงจากภายนอก
3) ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องกับ งานบุคลากรเป็นแรงผลักดัน และกระตุ้นให้กรมต้องปรับตัว และพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด	3) กฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความสลับซับซ้อนและรายละเอียดค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการศึกษาและใช้ประกอบการปฏิบัติงาน
4) การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลทำให้ทุกภาคส่วนต้องให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยเฉพาะ ด้านการพัฒนาบุคลากร	4) มาตรการจำกัดกำลังคนภาครัฐ ส่งผลทำให้เกิด ปัญหาการขาดช่วงอายุของบุคลากรและการพัฒนา
	5) มีอัตราการสูญเสียข้าราชการอาวุโสที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานบุคลากรจากผล การเกษียณอายุราชการในแต่ละปีจำนวนมาก อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะสายงานหลักของ กรม ฯ
	6) งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานด้าน พัฒนาบุคลากร ไม่เพียงพอ

มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

มาตรฐานความสำเร็จเป็นเป้าหมายสุดท้ายที่ส่วนราชการต้องบริหารทรัพยากรบุคคล ให้บรรลุ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการมีแนวทางและวิธีการ บริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน มีความสอดคล้องและสนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการ บริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ (HR Transactional activities) ที่มีความถูกต้องและทันเวลา รวมถึงมีการปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง นโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการรักษาไว้ซึ่ง บุคลากรที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจของส่วนราชการ การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมีระบบการบริหารผลงาน (Performance management) ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อนโยบาย แผนงาน โครงการและ มาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การที่ส่วนราชการจะต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและผลของการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจน การดำเนินการด้านวินัย โดยคำนึงถึงหลักความสามารถและผลการ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชน และมีความโปร่งใสในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล

มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การที่ส่วนราชการ มีนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและมีการจัดสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเหมาะสม

กระบวนการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรมศุลกากร

1. การประเมินสถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการศึกษาภาพรวมของสถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อทราบจุดอ่อน จุดแข็ง และข้อมูลความเป็นจริงพื้นฐานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร บุคคลของตน ซึ่งการศึกษาในขั้นตอนนี้สามารถดำเนินการได้หลายวิธีการ เช่น การวิเคราะห์ SWOT การศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmark) กับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานอื่น ๆ การศึกษาเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ ก.พ. กำหนด หรือการศึกษาจากการประเมินผลสำเร็จ ของการดำเนินงานตามกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของรอบปีที่ผ่านมา โดยสามารถนำข้อมูล ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้จากรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากร

บุคคลของปีที่ผ่านมาประกอบกรวิเคราะห์ด้วยก็ได้

2. การวางแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ซึ่งอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์สถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของตนเองมาวิเคราะห์ร่วมกับ เป้าหมายยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ นโยบายของผู้บริหาร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกื้อหนุนต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

3. การนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติ เป็นการมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินกิจกรรมตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล สิ่งสำคัญที่จะทำให้มีการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปปฏิบัติอย่างเกิดผลคือ การสื่อสารทำความเข้าใจต่อเป้าหมาย วิธิดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ข้าราชการและส่วนราชการจะได้รับ รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชนผู้รับบริการด้วย

4. การติดตามและการรายงานเป็นขั้นตอนที่จะช่วยให้ส่วนราชการมั่นใจว่า การดำเนินกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล มีความคืบหน้าไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือหากมีปัญหาอุปสรรคใดก็จะสามารถปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานได้อย่างทันการณ์ การติดตาม ความก้าวหน้าของการดำเนินงานสามารถกระทำได้เป็นระยะ ๆ เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน เป็นต้น และเมื่อครบ 1 ปี จะเป็นการประเมินผลและรายงานผลสำเร็จในภาพรวมของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ต่อผู้บริหารของส่วนราชการ เพื่อจะได้นำไปประเมินสถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ในรอบปีถัดไป ซึ่งจะช่วยให้มีการปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป นอกจากนี้ ส่วนราชการจะต้องจัดส่งรายงานผลสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ ก.พ. ทราบด้วย เพื่อการประเมิน และจัดมาตรการการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาพรวมของราชการพลเรือนให้เหมาะสมต่อไป สิ่งสำคัญในการติดตามประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลคือ การที่ส่วนราชการมีหลักฐานแสดงการติดตามประเมินผล ข้อเท็จจริงของการดำเนินงานประกอบการติดตาม ประเมินผล เพื่อประโยชน์แก่ส่วนราชการในการเรียนรู้ในความสำเร็จว่า มีวิธีการดำเนินการอย่างไรจึงทำให้ ประสบความสำเร็จ หรือมีวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในระยะต่อไป และนอกจากบทเรียนแห่งความสำเร็จจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนราชการเองแล้ว ยังเป็นประโยชน์แก่ส่วนราชการอื่น ๆ ด้วยที่จะได้เรียนรู้ หรือเทียบเคียงเพื่อพัฒนาขีดความสามารถต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยอร ลีระเต็มพงษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลศิริราช กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลงานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 237 ราย ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.61 อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 33 ปี อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.29 สถานภาพโสด (ร้อยละ 79.50) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 87.60) มีรายได้ 15,000-20,000 บาท (ร้อยละ 32.85) มีรายได้เพียงพอ (ร้อยละ 64.29) และไม่ได้ทำงานพิเศษ (ร้อยละ 71.43) โดยมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 32.85) และพบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์โรงพยาบาลศิริราชโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.50$) และพบว่าองค์ประกอบที่ 1) ด้านความพึงพอใจในชีวิต 2) ด้านความพึงพอใจในงาน 3) ด้านอารมณ์ทางบวก คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.50, 3.85, 3.96$ ตามลำดับ) ส่วนองค์ประกอบที่ 4) ด้านอารมณ์ทางลบคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$)

นันทรัตน์ อู่ประเสริฐ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด จำนวน 110 คน ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จากผลการศึกษาพบว่าพนักงาน ส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 และจากการเปรียบเทียบ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน 5 ด้านดังกล่าว นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีเพียงองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความสุข ในการทำงาน of พนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถทำนายความสุขในการทำงานได้ ร้อยละ 77.4 ($R^2 = 0.774$)

นกคณ กรรณิกา (2551) ได้วิจัยเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่า เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน เพศชายมีค่าคะแนนความสุขสูงกว่าเพศหญิง โดยได้ 6.68 คะแนน ในขณะที่เพศหญิงได้ 6.41 คะแนน และคนที่ทำงานร่วมกับบริษัทหรือองค์กรมาอย่างยาวนานเกินกว่า 15 ปี จะมีความสุขในการทำงานสูงสุดคือ 6.88 คะแนน รองลงมาคือไม่เกิน 5 ปีได้ 6.52 คะแนนทำงานเกิน 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี ได้ 6.41 คะแนน และเกิน 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปีได้ 6.38 คะแนน ตามลำดับ ผลสำรวจยังพบอีกว่า รายได้จากการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับระดับของพนักงาน โดยคนทำงานที่ได้รับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานต่ำที่สุด คือ 6.22 คะแนน ในขณะที่คนทำงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานสูงสุด คือ 7.00 คะแนนนอกจากนี้ สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุข หรือความทุกข์จากการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสถานะเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่า คะแนนสูงสุดคือ 6.75 คะแนน รองลงมาคือ สุขภาพกายได้คะแนน 6.66 คะแนน ในขณะที่ด้านสุขภาพใจ/ อารมณ์ความรู้สึกได้ 6.65 คะแนน ด้านหัวหน้าที่รายงานตรงได้ 6.53 คะแนน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้ 6.31 คะแนน ด้านการใช้เวลา/ การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวได้ 6.24 คะแนน ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ 6.22 คะแนน ด้านบริษัท/ นโยบาย/ ผลิตผล ได้ 6.19 คะแนน ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมได้ 6.14 คะแนนและด้านงานความมั่นคงและความก้าวหน้าได้ 5.97 คะแนน ตามลำดับ

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาล ผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาล จำนวน 162 คน ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้าน ความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกัน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วน บุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มี ผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าขัดแย้งกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ว่า ปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อ

ความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และพบว่า การรับรู้คุณลักษณะ งานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล

จารุมา ชูช่วง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 3-8 ที่มีใช้ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 279 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้าไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นภัชชลด รอดเที่ยง (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 405 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.29$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน 3) การรับรู้คุณค่าในตนและสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการ

ทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ($r = 0.64$ และ $r = 0.60$ ตามลำดับ)

พรรณนิภา สืบสุข (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ จำนวน 333 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.41$) 2) การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการในระดับปานกลาง ($r = 0.64$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการในระดับปานกลาง ($r = 0.48$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ต้องการความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด จึงดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,853 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 30 กันยายน 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรทั้งหมด ของกรมศุลกากร โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1967) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ N = จำนวนประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = 0.5 (ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95%)

$$n = \frac{1,134}{1 + 1,134 (0.05)^2}$$

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 290 คน และบวกเพิ่ม 30 คน ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกตามพื้นที่โดยไม่จำเป็นต้องทำบัญชีรายชื่อของประชากร และสุ่มตัวอย่าง

ประชากรจากพื้นที่ดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ แล้วศึกษาทุกหน่วยประชากรในกลุ่มพื้นที่นั้น ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ ใช้การวัดผลแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้การวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพ ใช้การวัดผลแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้การวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale)
5. รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale)
6. ระยะเวลาการทำงาน ใช้การวัดผลแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale)
7. สายงานที่ปฏิบัติ ใช้การวัดผลแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)
8. ประเภทบุคลากร ใช้การวัดผลแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน โดยใช้การวัดข้อมูลแบบอันตรภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

มีความสุขมาก	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ค่อนข้างมีความสุข	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่ค่อยมีความสุข	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่มีความสุข	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ

3.1 ดร.ลือชัย วงษ์ทอง ตำแหน่งอาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์ ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายโสภณ รัตนหาญเวทย์ นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ สำนักสืบสวนและปราบปราม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือจากนั้นนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.73 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร กรมศุลกากร ตามตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) แบบจับสลาก (Lottery) อธิบายถึงแบบสอบถาม ขั้นตอนเพื่อให้เข้าใจ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 6 เดือน

3. เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้ว ทำการตรวจสอบแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 320 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 320 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานกับตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ ประเภทบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้อธิบายระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ด้านความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร การได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคง ในอาชีพ ความเสี่ยงจากการทำงาน การลาออกจากงาน การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง การทำงานอย่างมีความสุข การมีความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กรและการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานของตัวแปรอิสระกับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ใช้ในการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม และทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กรณีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มตัวอย่างคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย เพื่อกำหนดระดับความสำคัญค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ของช่วงคะแนน (Class interval) (บุญชม ศรีสะอาด, 2555) 4 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และได้กำหนดเกณฑ์การวัดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 3.01-4.00 หมายถึง มีความสุขมาก
- 2.26-3.00 หมายถึง ค่อนข้างมีความสุข
- 1.51-2.25 หมายถึง ไม่ค่อยมีความสุข
- 0.75-1.50 หมายถึง ไม่มีความสุข

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องโดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงานที่ปฏิบัติ และ ประเภทของบุคลากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังที่แสดงในตารางที่ 3-10

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	60.62
หญิง	126	39.38
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.62 รองลงมา เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.38

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	85	26.56
20-30 ปี	103	32.19
31-40 ปี	89	27.81
41-49 ปี	26	8.13
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	17	5.31
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.219 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.81 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.56 และส่วนน้อยที่สุด มีอายุตั้งแต่ 50 ขึ้น ไปคิดเป็นร้อยละ 5.31

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	33.75
สมรส	165	51.56
หย่าร้าง/ หม้าย	24	7.50
แยกกันอยู่	23	7.19
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.75 และส่วนน้อยที่สุด คือ สถานภาพ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.19

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	16.88
ปริญญาตรี	198	61.87
ปริญญาโท	54	16.88
ปริญญาเอก	14	4.37
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.87 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.88 และส่วนน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 4.37

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	64	20.00
10,001-20,000 บาท	113	35.31
20,001-30,000 บาท	38	11.88
30,001-40,000 บาท	53	16.56
40,001-50,000 บาท	39	12.19
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	13	4.06
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.31 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.56 และส่วนน้อยที่สุดคือมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.06

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลางาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	62	19.37
5-10 ปี	116	36.25
11-20 ปี	67	20.94
มากกว่า 20 ปี	75	23.44
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลางาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.44 และส่วนที่น้อยที่สุดคือน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.37

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	80	25.00
พนักงานราชการ	80	25.00
ลูกจ้างประจำ	80	25.00
ลูกจ้างชั่วคราว	80	25.00
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	32	10.00
สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	32	10.00
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	32	10.00
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	32	10.00
สำนักกฎหมาย	32	10.00
สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	32	10.00
สำนักแผนและการต่างประเทศ	32	10.00
สำนักตรวจสอบเอกสาร	32	10.00
สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร	32	10.00
สำนักสืบสวนและปราบปราม	32	10.00
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 หน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักกฎหมาย สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรสำนักแผนและการต่างประเทศสำนักตรวจสอบเอกสารสำนักพิทักษ์อัตราศุลกากรและสำนักสืบสวนและปราบปราม คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ความสุขในการทำงาน (การงานดี)	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ระดับความสุข	ลำดับ
1. ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กร	30	8.	3.42	.97	มาก	8
2. การได้รับการดูแลด้านสุขภาพ	38	10.3	3.32	1.02	มาก	12
3. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ	38	10.3	3.24	1.03	มาก	13
4. การได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตาม กฎหมายแรงงาน	44	12.0	3.36	1.06	มาก	11
5. ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่ง	30	8.2	3.39	0.95	มาก	10
6. ความมั่นคง ในอาชีพ	27	7.3	3.32	0.93	มาก	12
7. ความเสี่ยงจากการทำงาน	24	6.5	3.49	0.88	มาก	7
8. การลาออกจากงาน	15	4.1	3.52	0.80	มาก	5
9. การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน	24	6.5	3.50	0.85	มาก	6
10. การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	13	3.5	3.59	0.75	มาก	2
11. ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง	18	4.9	3.53	0.80	มาก	4
12. ความตรงเวลาของการจ่าย ค่าจ้าง	9	2.4	3.58	0.67	มาก	3
13. การทำงานอย่างมีความสุข	12	3.3	3.65	0.69	มาก	1
14. การมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็น บุคลากรขององค์กร	23	6.3	3.49	0.83	มาก	7
15. การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมของ องค์กร	23	6.3	3.41	0.85	มาก	9
รวม	368	100	3.45	0.25	มาก	

จากตารางที่ 11 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 สังกัด
ในหน่วยงาน มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณา
รายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขด้านการทำงาน ($\bar{X} = 3.65$)
รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลา

ของการจ่ายค่าจ้าง ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาคือ การลาออกจางาน ($\bar{X} = 3.50$) และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.24$)ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร

ผู้วิจัยศึกษาผลของความคิดเห็นของบุคลากรกรมศุลกากรกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ประเภทตำแหน่ง และสังกัดในหน่วยงาน โดยใช้การทดสอบแบบ t-test และ F-test

สมมติฐานที่ 1 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศของบุคลากร

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	194	3.44	0.24	-1.200	0.443*
หญิง	126	3.48	0.26		

จากตารางที่ 12 ค่าสถิติ t เท่ากับ -1.200 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.443 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	<i>SD</i>
ต่ำกว่า 20 ปี	3.48	.30
20-30ปี	3.43	.25
31-40ปี	3.43	.21
41-49 ปี	3.52	.19
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	3.47	.23
รวม	3.45	.25

จากตารางที่ 13 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน มีอายุ 41-49 ปี ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร
กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุของบุคลากร

ความผันแปร	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภายในกลุ่ม	.258	4	.064	.996	.410
ระหว่างกลุ่ม	20.398	315	.065		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 14 ค่าสถิติ *F* เท่ากับ .996 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.410 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	SD
โสด	3.43	0.27
สมรส	3.50	0.23
หย่าร้าง/ หม้าย	3.38	0.23
แยกกันอยู่	3.33	0.26
รวม	3.45	0.25

จากตารางที่ 15 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพ มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน โดยมีสถานภาพ สมรส ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา คือ สถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ มีสถานภาพหย่า/ หม้าย ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ สถานภาพแยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ

ความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	.812	3	.271	4.308	.005*
ระหว่างกลุ่ม	19.844	316	.063		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 16 ค่าสถิติ F เท่ากับ 4.308 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสุข

ในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย	แยกกันอยู่
โสด	-	-.065	-.047	.097
สมรส	.065	-	.113	.163*
หย่าร้าง/ หม้าย	-.047	-.113	-	.049
แยกกันอยู่	-.097	-.163*	-.049	-

จากตารางที่ 17 เมื่อใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความสุขของแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน ในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส และบุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 4 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	<i>SD</i>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.44	0.19
ปริญญาตรี	3.49	0.23
ปริญญาโท	3.36	0.35
ปริญญาเอก	3.37	0.23
รวม	3.45	0.25

จากตารางที่ 18 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ

ความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	0.830	3	.277	4.405	.005*
ระหว่างกลุ่ม	19.783	315	.063		
รวม	20.613	318			

จากตารางที่ 19 ค่าสถิติ F เท่ากับ 4.405 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.00	-0.051	0.077	0.071
ปริญญาตรี	0.051	0.00	0.128*	0.123
ปริญญาโท	-0.077	-0.128*	0.00	-0.005
ปริญญาเอก	-0.071	-0.123	0.005	0.00

จากตารางที่ 20 เมื่อใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความสุขของแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน ในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

สมมติฐานที่ 5 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.46	0.24
10,000-20,000 บาท	3.47	0.27
20,000-30,000 บาท	3.47	0.23
30,000-40,000 บาท	3.45	0.19
40,000-50,000 บาท	3.38	0.30
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	3.46	0.20
รวม	3.45	0.25

จากตารางที่ 21 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามรายได้ มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท และ 20,000-30,000 บาท ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือ รายได้ 30,000-40,000 บาท ($\bar{X} = 3.45$) และรายได้ 40,000-50,000 ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ

ความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	0.264	5	0.053	.814	.541
ระหว่างกลุ่ม	20.392	314	0.065		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 22 ค่าสถิติ F เท่ากับ 0.814 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.541 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลางาน	\bar{X}	SD
น้อยกว่า 5 ปี	3.38	0.29
5-10 ปี	3.47	0.24
11-20 ปี	3.45	0.26
มากกว่า 20 ปี	3.49	0.20
รวม	3.45	0.254

จากตารางที่ 23 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน มีระยะเวลางานมากกว่า 20 ปี ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ มี 50-10 ปี ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.45$) และน้อยกว่า 5 ปี ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	0.454	3	0.151	2.366	.071
ระหว่างกลุ่ม	20.202	316	0.064		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 24 ค่าสถิติ F เท่ากับ 2.366 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทบุคลากร ต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	\bar{X}	SD
ข้าราชการ	3.44	.26
พนักงานราชการ	3.43	.28
ลูกจ้างประจำ	3.45	.25
ลูกจ้างชั่วคราว	3.49	.21
รวม	3.45	.25

จากตารางที่ 25 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทบุคลากร มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน เป็นลูกจ้างชั่วคราว ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ เป็นลูกจ้างประจำ ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ เป็นข้าราชการ ($\bar{X} = 3.44$) และเป็นพนักงานราชการ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน

ความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	0.184	3	.061	.949	.417
ระหว่างกลุ่ม	20.472	316	.065		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 26 ค่าสถิติ F เท่ากับ .949 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.417 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีประเภทบุคลากร แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	\bar{X}	SD
สำนักบริหารกลาง	3.27	0.28
สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	3.23	0.31
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	3.41	0.16
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.46	0.20
สำนักกฎหมาย	3.48	0.22
สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	3.56	0.20
สำนักแผนและการต่างประเทศ	3.54	0.22
สำนักตรวจสอบเอกสาร	3.56	0.20
สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร	3.51	0.24
สำนักสืบสวนและปราบปราม	3.54	0.20
รวม	3.45	0.25

จากตารางที่ 27 บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความสุขในการทำงาน อยู่ในสังกัด สำนักสถิติ ประโยชน์ทางภาษีอากร และสำนักตรวจสอบเอกสาร ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา คือ สำนักแผนและการต่างประเทศ และสำนักสืบสวนและปราบปราม ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือ สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือ สำนักกฎหมาย ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.46$) และน้อยที่สุด คือ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร ($\bar{X} = 3.23$)

ตารางที่ 28 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน

ความผันแปร	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภายในกลุ่ม	4.049	9	0.450	8.398	.000*
ระหว่างกลุ่ม	16.607	310	0.054		
รวม	20.656	319			

จากตารางที่ 28 ค่าสถิติ *F* เท่ากับ 8.398 และระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 การทดสอบแบบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ค่าเฉลี่ยระดับความสุขของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 10 สังกัด

หน่วยงานสังกัด	สำนักบริหารกลาง	สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาคูลกการ	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	สำนักกฎหมาย	สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	สำนักแผนและการต่างประเทศ	สำนักตรวจสอบเอกสาร	สำนักพิทักษ์อัตรา	สำนักสืบสวนและปราบปราม
สำนักบริหารกลาง	-	0.45	-.139	-.187	-.204	-.283*	-.270*	-.289*	-.233	-.264*
สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาคูลกการ	-.045	-	-.185	-.233	-.250*	-.329*	-.316*	-.335*	-.279*	-.310*
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	.139	.185	-	-.047	-.064	-.143	-.131	-.150	-.093	-.125
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.187	.233	.047	-	-.016	-.095	-.083	-.102	-.045	-.077
สำนักกฎหมาย	.204	.250*	.064	.016	-	-.079	-.066	-.085	-.029	-.060
สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	.283*	.329*	.143	.095	.079	-	0.12	-.006	.050	.018
สำนักแผนและการต่างประเทศ	.027*	.316*	.131	.083	.066	-.012	-	-.018	.037	.006
สำนักตรวจสอบเอกสาร	.289*	.335*	.150	.102	.085	.006	.018	-	.056	.025
สำนักพิทักษ์อัตรา	.223	.279*	.093	.045	.029	-.050	-.037	-.056	-	-.031
สำนักสืบสวนและปราบปราม	.264*	.310*	.125	.077	.060	-.018	-.006	-.025	.031	-

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 29 เมื่อใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post hoc comparisons) ด้วยวิธี Scheffe ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความสุขของแบบสอบถามที่มีระดับความสุขในการทำงาน ในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของ บุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน ดังนี้

สำนักบริหารกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ สำนักบริหารกลาง และบุคลากรที่สังกัดสำนักบริหารสิทธิประโยชน์ สำนักบริหารกลาง และสำนักแผนและการต่างประเทศสำนักบริหารกลาง และสำนักตรวจสอบ เอกสารสำนักบริหารกลาง และหมายถึง สำนักสืบสวนและปราบปราม

สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มี หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน จำนวน 6 คู่ ได้แก่ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร และ สำนักกฎหมาย สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร และสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรและสำนักแผนและการต่างประเทศสำนักมาตรฐานพิธีการ และราคาศุลกากรและสำนักตรวจสอบเอกสารสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรและสำนัก พักค้อตราศุลกากรสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากรและสำนักสืบสวนและปราบปราม

สำนักกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักกฎหมายและสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่ สังกัด แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรและสำนักบริหารกลาง สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

สำนักแผนและการต่างประเทศ กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มี หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ สำนักแผนและการต่างประเทศและสำนักบริหาร กลางสำนักแผนและการต่างประเทศและสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

สำนักตรวจสอบเอกสารมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ สำนักตรวจสอบเอกสารและสำนักบริหารกลางสำนักตรวจสอบ เอกสารและ สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

สำนักพักค้อตราศุลกากรมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักพักค้อตราศุลกากรและสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

สำนักสืบสวนและปราบปรามมีค่าเฉลี่ยระดับความสุขของบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สำนักสืบสวนและปราบปรามและสำนักบริหารกลางสำนักสืบสวน และปราบปรามและสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร

ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	แตกต่างกัน*
ระดับการศึกษา	แตกต่างกัน*
รายได้	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาทำงาน	ไม่แตกต่างกัน
ประเภทบุคลากร	ไม่แตกต่างกัน
สังกัดในหน่วยงาน	แตกต่างกัน*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มี สถานภาพ ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน มีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาทำงาน และประเภทบุคลากร ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงานที่ปฏิบัติ และประเภทของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ด้วยการใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test โดย Independent sample t-test (วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย) ใช้กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และ One-way ANOVA หรือ F-test (วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) ใช้กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาทำงานมาแล้ว 5-10 ปี

2. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุขด้านการทำงาน รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาของการจ่ายค่าจ้าง รองลงมาคือ ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง รองลงมาคือ การลาออกจากงาน และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ

3. ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

3.1 สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

- 3.2 สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.3 สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.4 สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.5 สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.6 สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.7 สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน
- 3.8 สมมติฐานที่ 8 บุคลากรที่มีสังกัดในหน่วยงานต่างกันมีระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทำให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้เป็นภาพบวก นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความสุข ด้านการทำงาน รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาของการจ่ายค่าจ้าง รองลงมาคือ ความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้าง อาจเป็นเพราะความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจูงใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภัชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุข

ในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรรถนะ ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพ ในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพ การจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข ในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของ บุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัวสภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย ได้ร้อยละ 62.10

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจต่อสวัสดิการน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะแรงจูงใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ภายนอก อาทิ ค่าตอบแทน รางวัล หรือสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนกตล กรรณิกา (2551) ได้วิจัยเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานใน สถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ผลการ สัมภาษณ์พบว่า เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน เพศชายมีค่าคะแนน ความสุขสูงกว่าเพศหญิง โดยได้ 6.68 คะแนน ในขณะที่เพศหญิงได้ 6.41 คะแนน และคนที่ทำงาน ร่วมกับบริษัทหรือองค์กรมาอย่าง ยาวนานเกินกว่า 15 ปี จะมีความสุขในการทำงานสูงที่สุดคือ 6.88 คะแนน รองลงมาคือไม่เกิน 5 ปี ได้ 6.52 คะแนน ทำงานเกิน 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี ได้ 6.41 คะแนน และเกิน 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ได้ 6.38 คะแนน ตามลำดับ ผลสัมฤทธิ์ยังพบอีกว่า รายได้จากการทำงานที่ แตกต่างกันมีผลต่อระดับ ความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับระดับของพนักงาน โดย คนทำงานที่ได้รับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานต่ำที่สุด คือ 6.22 คะแนน ในขณะที่คนทำงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าคะแนนความสุขในการ ทำงานสูงที่สุด คือ 7.00 คะแนน นอกจากนี้ สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุข หรือความทุกข์จาก การทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสถานะเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่า คะแนนสูงสุดคือ 6.75 คะแนน รองลงมาคือสุขภาพกายได้คะแนน 6.66 คะแนน ในขณะที่ด้าน สุขภาพใจ/ อารมณ์ ความรู้สึกทั่ว ๆ ไปได้ 6.65 คะแนน ด้านหัวหน้าที่รายงานตรงได้ 6.53 คะแนน ด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานได้ 6.31 คะแนน ด้านการใช้เวลา/การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัวได้ 6.24 คะแนน ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ 6.22 คะแนน ด้านบริษัท/

นโยบาย/ ผลผลิต ได้ 6.19 คะแนน ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อ สังคมได้ 6.14 คะแนน และด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าได้ 5.97 คะแนน ตามลำดับ

จากงานวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา และหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความสุขในการทำงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระดับการศึกษา ทำให้คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรไม่เท่ากันเพราะปัจจุบันด้วยภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และค่าครองชีพสูงขึ้น อาจทำให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสวัสดิการ รายได้ รางวัลตอบแทน ไม่เท่ากัน นอกจากนี้สถานภาพ ยังเป็นสาเหตุที่ทำให้สามารถบ่งบอกถึงระดับความสุขในการทำงานได้ เพราะการมีครอบครัว ภาระรับผิดชอบ ย่อมมีมากกว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัวนโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วม คาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10 และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยะดา ศรีประทุม (2548) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หรือเข้าใจที่ ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์การที่กำลังทำงานอยู่ และมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

จากงานวิจัย พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาทำงาน และประเภทบุคลากร แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานในกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรในกรมศุลกากร มีความคิดเห็นในเรื่องความสุขในด้านการทำงานไม่แตกต่างกัน และกรมศุลกากร เป็นหน่วยงานราชการ สวัสดิการ บรรยากาศ และการบังคับบัญชาต่าง ๆ จึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้าราชการที่วางไว้ บุคลากรในกรมศุลกากรอาจได้รับการดูแลจากหน่วยงานเท่า ๆ กัน จึงทำให้ระดับความสุขไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Diener (2003) อ้างถึงใน ปิยอร ลิระเดิมพงษ์, 2552) กล่าวว่า ความสุข (Happiness or Subjective well-being) ตาม

แนวคิดของ Diener อธิบายองค์ประกอบของความสุขว่าเป็น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่นความพึงพอใจในงาน ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกสูง และอารมณ์ ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันเช่น อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลและสอดคล้องกับงานวิจัยของประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุข เฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกัน ส่วน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าขัดแย้งกับผลการวิจัยของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และพบว่า การรับรู้คุณลักษณะ งานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ได้ข้อแนะแนะในการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากร เพศชาย บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี บุคลากรที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท บุคลากรที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท บุคลากรที่มีระยะเวลางานน้อยกว่า 5 ปี บุคลากรประเภทพนักงานราชการ และบุคลากรสังกัดสำนักมาตรฐานพิธีการและราศุลกากร ดังนั้น จึงเสนอให้องค์การมีนโยบายการเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย สร้างโอกาส ในการมีที่อยู่อาศัยที่ถาวรได้มาตรฐานเป็นของตนเอง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ชุมชน และสังคมเพื่อนร่วมงานได้ และควรมีนโยบายการจัดสวัสดิการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ลูกจ้าง พนักงาน ข้าราชการ ที่ประสบ ปัญหาได้รับอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยการ จัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการพิจารณาปรับตำแหน่ง ปรับเงินเดือน ตามผลงานและความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงความก้าวหน้าในการทำงานจากผลงานที่ปฏิบัติและเห็นถึงความสำเร็จในงานที่เกิดขึ้น และทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ
2. กำหนดตำแหน่งหน้าที่ การมอบหมายงานและปริมาณงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับความถนัดความสามารถและวุฒิการศึกษาของบุคลากรแต่ละบุคคลตามพระราชบัญญัติข้าราชการและกฏระเบียบของหน่วยงานและควรมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดความสุขในการทำงานให้มากขึ้น
3. ควรมีการสรุป รายงาน เสนอแนะและดำเนินการปฏิบัติงานบริหารงานสวัสดิการภายในหน่วยงานการติดตามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยราชการ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ และให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ระดับรองลงมา เพื่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรในสังกัดอื่น ๆ ของกรมศุลกากร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ด้วยเพราะคุณภาพชีวิตเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งในการทำงานให้มีความสุข

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- คัดนางค์ มณีศรี. (2554). *ความสุขคืออะไร. เข้าถึงได้จาก* <http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/kwain-suk-kua-a-rai.htm>
- จรรยา ดาสา. (2552). *ความสุขในที่ทำงาน (Happy workplace). เข้าถึงได้จาก* http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/exchange/7-05-52_Column_6.pdf
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2553). *ความสุขในที่ทำงาน. เข้าถึงได้จาก* <http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executivejournal/janmar10/pdf/89-91.pdf>.
- นกคณ วรรณิกา. (2551). *ประเมินความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก* <http://www.ryt9.com/s/abcp/416085>
- นันทรัตน์ อู่ประเสริฐ. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดอกรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- บุญเทือง โปษเจริญ. (2551). *ความสุขที่คุณสร้างได้. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊ค.*
- ปิยอร ลีระเดิมพงษ์. (2552). *ความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และ ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลสิริราช ระดับปริญญาโท. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ปิยะดา ศรีประทุม. (2548). *บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.*
- ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2549). *Happy Workplace-สวรรค์ในที่ทำงาน. เข้าถึงได้จาก:* <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>

- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณีภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, คณะศิลปศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์ พับลิเคชันส์.
- ลลิตธร มะระกานนท์. (2550). *การศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานสายการผลิตในบริษัทเอกชน*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัชรภรณ์ เฟ่งจิตต์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัตถุกับความพึงพอใจในชีวิต: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติศาสนกิจตามแนวสันตือ โศก ผู้เป็นสมาชิกสโมสรโรตารีและพนักงานทั่วไป ในองค์การขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์จิตวิทยามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วณิ ปันประทีป และสุรณี พิพัฒน์โรจนกุล. (2548). *รวมตัวชีวิตเกี่ยวกับความอยู่เย็นเป็นสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และจรัมพร โห้ถ่ายอง. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และจรัมพร โห้ถ่ายอง. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วย*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิรินทิพย์ ผอมน้อย. (2551). *ผีเข้าผีสิง “อุปทานหมู่”: หรือปัญหาทางจิต? เข้าถึงได้จาก*
<http://www.chanalibrary.go.th/news/view.php?No=293>
- สุทิพันธุ์ บงสุนนท์. (2548). *ปรัชญาแท้จริงของเศรษฐกิจพอเพียง*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.bangkokbizweek.com>

- สมชาย สักดาเวทีอิสระ. (2549). ปัจจัยที่ทำให้เด็กและเยาวชนกรทำผิดกับกระบวนการยุติธรรม
เอกสารวิชาการส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการ
ยุติธรรม ระดับสูง “(บ.ย.ศ.)” รุ่นที่ 9. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงาน
ศาลยุติธรรม.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2553). เครื่องมือการพัฒนาบุคลากรด้วย “การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน”.
เข้าถึงได้จาก <http://www.peoplevalue.co.th/>
- Davis, L. E. (1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United States.
International Labour Review, 116, 53-65.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper Collins.
- Oliver, J. P. J., Bloos, J. P. J., Berdowski, J. J. M., & Bouwman, A. F. (1996). *Quality of life and
mental health service*. London: Routledge.
- Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2007). The institutional V.S. the academic
definition of the quality of work Life: what is the focus of the European Commission.
Social Indicators Research, 86 (3), 401-415.
- Seashore, S. E. (1975). *Defining and measuring the quality of working life*, In Davis,
L.E. & Cherns, A.B. (eds), *The quality of Working life*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น
2. การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อที่จะได้ทราบถึงความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลความสุขในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุทินี จงจิตต์

นิสิตปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิชาเอกการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-49 ปี
 4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง/ หม้าย 4. แยกกันอยู่โดยมิได้หย่าขาด

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001-40,000 บาท
 5. 40,001-50,000 บาท 6. มากกว่า 50,000 บาท

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5-10 ปี
 3. 11-20 ปี 4. มากกว่า 20 ปี

7. ประเภทบุคคลก

1. ข้าราชการ
 2. พนักงานราชการ
 3. ลูกจ้างประจำ
 4. ลูกจ้างชั่วคราว

8. หน่วยงานที่สังกัด

- 1. สำนักบริหารกลาง
- 2. สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
- 3. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- 4. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 5. สำนักกฎหมาย
- 6. สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- 7. สำนักแผนและการต่างประเทศ
- 8. สำนักตรวจสอบเอกสาร
- 9. สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร
- 10. สำนักสืบสวนและปราบปราม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความสุขในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับท่านมากที่สุด

ความสุขในการทำงาน (การงานดี)	ระดับความสุข			
	มีความสุข มาก (4)	ค่อนข้าง มีความสุข (3)	ไม่ค่อย มีความสุข (2)	ไม่มี ความสุข (1)
1. ท่านมีความสุขต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร				
2. ท่านได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากองค์กร				
3. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้				
4. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้าราชการ 2551 จากองค์กรของท่าน				
5. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง/ ปรับเงินขึ้นค่าจ้างประจำปีที่ผ่านมาด้วยความเหมาะสม				
6. อาชีพของท่านในขณะนี้มีความมั่นคง				
7. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน (การถูกฟ้องร้อง/ การได้รับอันตรายจากการทำงาน ฯลฯ)				

ความสุขในการทำงาน (การงานดี)	ระดับความสุข			
	มีความสุข มาก (4)	ค่อนข้าง มีความสุข (3)	ไม่ค่อย มีความสุข (2)	ไม่มี ความสุข (1)
8. หากท่านมีโอกาสได้ศึกษาต่อ เมื่อท่านได้สำเร็จการศึกษาแล้ว ท่านมีความคิดที่จะทำงานต่อไป หรือไม่คิดจะลาออกจากงาน				
9. หากท่านมีโอกาสเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือองค์กรอื่นชวน/ ติดต่อไปทำงาน ท่านพร้อมที่จะไป				
10. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะกับนายจ้างหรือหัวหน้างาน				
11. การจ่ายค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา ฯลฯ ขององค์กรของท่านมีความถูกต้องและเหมาะสม				
12. การจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลา ฯลฯ ขององค์กร ของท่านตรงตามเวลา				
13. โดยรวมแล้วท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ อย่างมีความสุข				
14. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงาน/บุคลากรขององค์กรแห่งนี้				
15. ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กรแห่งนี้				

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื้อหา	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
	คนที่				
	1	2	3		
1. เพศ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
3. สถานภาพ	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
4. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. รายได้ต่อเดือน	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ประเภทบุคลากร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. หน่วยงานที่สังกัด	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลความสุขในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื้อหา	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความสุขในการทำงาน					
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 2	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 3	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 6	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 8	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 9	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 10	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 11	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข้อที่ 12	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 13	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 14	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
ข้อที่ 15	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้