

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจ กองบังคับการ
อำนาจการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีแนวคิด ทฤษฎี ที่จะนำมาประกอบการศึกษา
คือ

ทฤษฎี และแนวคิด ที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข

ความหมายของความสุข

Aristotle (อ้างใน รวมสิริ เมนะโพธิ, 2550) ได้กล่าวถึง ความสุข (Happiness) ว่า
หมายถึง การมีความหมายและวัตถุประสงค์ของชีวิต ซึ่งเป็นภาพรวมของจุดมุ่งหวังและการสิ้นสุด
ของการเป็นมนุษย์ “Happiness is the meaning and the purpose of life, the whole aim and end of
human existence”

Frey and Stutzer (2002) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับความสุข โดยแบ่งความสุข
ออกเป็น 2 แบบด้วยกัน คือความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) และความสุขในเชิง
อัตวิสัย (Subjective Happiness) โดยที่ความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) จะวัดจาก
ความสุขจากกฎเกณฑ์สังคม โดยจะวัดความสุขในขณะนั้นตามมาตรฐานที่สังคมยอมรับ ในขณะที่
ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) จะเน้นวัดจากความสุขส่วนตัวของแต่ละบุคคลว่า
มีการรับรู้ถึงความสุขอย่างไร โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคนซึ่งสามารถ
เปลี่ยนแปลงได้ ตามเวลาและประสบการณ์ นอกจากนี้ความรู้สึกว่ามีความสุขหรือไม่นั้น
ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ การรับรู้ (Cognition) และผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect)
ประเด็นด้านการรับรู้ (Cognition) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความยุติธรรม ตลอดจนการเปรียบเทียบ
เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยยึดเอาประสบการณ์ที่เคยผ่านมาเป็นส่วนประกอบในการรับรู้
ผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) แสดงออกในรูปของอารมณ์ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมิน
สถานการณ์ที่ตนประสบ ณ เวลานั้น ในขณะที่องค์ประกอบของการรับรู้อ้างอิงถึงเหตุผลทางสติปัญญา
ของความรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะแสดงออกมาทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ
ซึ่งทางกายภาพแล้วจะส่งผ่านการรับรู้ ความรู้และแปรสภาพเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในจิตใจ ในขณะที่
จิตใจจะส่งผ่านความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลของความรู้สึก

ไปทางร่างกายเพื่อแสดงออกซึ่งความรู้สึกนั้น ความสุขไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ภาวะ และสังคมที่เป็นอยู่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค
ชาลิวีทซ์ วสันต์ชนารัตน์ (2550) กล่าวว่า ความสุขแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ด้วยกัน
คือ

1. ความสุขทางกาย เกิดจากการที่มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ความสุขจากการมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรต่อกัน
3. ความสุขจากบุคคล สังคมแวดล้อม มีความรักสมานสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนเองทำงานและพักอาศัย มีสภาพแวดล้อมและสังคมที่ดี
4. ความสุขจากการผ่อนคลายจากสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะจากการทำงานและการดำเนินชีวิต
5. ความสุขจากการพัฒนาตนเอง นำไปสู่ความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าในการทำงาน
6. ความสุขจากการที่ศรัทธาและนับถือศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
7. ความสุขจากการไม่มีหนี้ รู้จักใช้เงิน อดออม
8. ความสุขจากครอบครัว ครอบครัวที่เข้มแข็งอบอุ่นคอยเป็นกำลังใจสนับสนุนการทำงาน

อภิสิทธิ์ ชำรงวารงกูร (2552) ได้แบ่งความสุขออกเป็น 8 เรื่องด้วยกันคือ

1. ความสุขที่มีหลักประกันในชีวิตที่มั่นคง
2. ความสุขที่มีสุขภาพกายและใจที่ดี
3. ความสุขที่มีครอบครัวที่อบอุ่น
4. ความสุขที่มีชุมชนที่เข้มแข็ง
5. ความสุขจากความภาคภูมิใจและมีผู้สนใจ
6. ความสุขที่มีอิสรภาพในการคิด การพูด ซึ่งต้องไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น
7. ความสุขที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทั้งในตนเองและสิ่งแวดล้อม
8. ความสุขที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขในการทำงาน

Warr (1990) กล่าวว่าความสุขในการทำงานของพนักงานนั้นเกิดจาก ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของ

แต่แต่ละคนที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานประกอบด้วย

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสุขในการทำงานปราศจากความวิตกกังวลใดๆ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยมีความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว จะทำงานได้โดยไม่ต้องบริหารจัดการ แต่ผู้นำต้องพยายามที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการพยายามกับสิ่งใหม่ๆ และยอมรับว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดบ้างระหว่างทางสู่ความสำเร็จ

สิริพร ดันติพลูวินัย (2538) กล่าวว่า การทำงานให้สนุกและเกิดผลดีจำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่บวกขึ้นเพื่อร่างกายจะได้หลั่งสารสุข (Endorphin) ออกมาทำให้ชีวิตมีความสุข ทำงานได้ผลดีมีคุณภาพ เพราะจิตใจสบายทำให้เกิดชีวิตสร้างสรรค์และเกิดพลังในการทำงาน

Iopener (2003) ได้ชี้ต่อไปอีกว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้นแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กล่าวคือ การทำงานอย่างมีความสุขนั้นมุ่งในเรื่องของการควบคุมและมีอิทธิพล ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะครอบคลุมการวัดต่างๆ ที่มีผลต่อพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สถานที่ทำงาน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานแต่เป็นเครื่องมือที่ดีกว่าทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นการทำงานอย่างมีความสุขนั้นตั้งอยู่บนสถานการณ์ปัจจุบัน เกี่ยวกับอุปสรรคต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการค้นหาเพิ่มมากขึ้น เกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าจุดหมายปลายทาง หรืออีกนัยหนึ่งการทำงานอย่างมีความสุขตั้งอยู่บนความสำเร็จของคนที่มีศักยภาพ กล่าวได้ว่าหากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่พนักงานได้ทำแล้ว พนักงานจะมีความผูกพันและจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กรเมื่อประสบความสำเร็จแล้วความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น แต่มีนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากมาบอกว่า ความสำเร็จไม่ได้เหมือนกับความสุข ความสำเร็จนั้นไม่นำไปสู่ความผูกพัน ความจงรักภักดีและแรงจูงใจกับองค์กรในระยะยาว ในทางตรงข้ามความสุขในการทำงานจะเป็นตัวนำมาซึ่งสิ่งนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้นจะนำมาซึ่ง

- พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น ซึ่งจะลดค่าใช้จ่ายขององค์กร
- พนักงานแสดงออกมาซึ่งผลงานในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย
- พนักงานแสดงความคิดในเชิงบวก
- พนักงานทำงานนานขึ้นและหนักขึ้น
- พนักงานได้รับการเคารพนับถือและยอมรับจากคนอื่นๆ
- อัตราการป่วยลดน้อยลง
- พนักงานนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาแก้ไข และใช้กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา

ซึ่งลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้า และลูกค้ามีความสุขเช่นเดียวกัน บัญญัติ 12 ประการของ Iopener สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข มีดังนี้

1. ทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม (Getting things done - achieve valued goals)
2. ทำงานที่มีความหลากหลาย (Having a variety of tasks)
3. มีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ (Having some control over your job)
4. ต้องได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น (Being thanked)
5. ใช้ความสามารถที่ชำนาญทำงานนั้นให้ดี (Using your strengths to do your job well)
6. รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากพนักงาน (Knowing what's expected of you)
7. เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่ทำ (Understanding the importance of what you do)
8. ได้รับการรับฟัง (Being heard)
9. มีเพื่อนในที่ทำงาน (Having friends at work)
10. มีความคิดให้แง่ดีหรือมองโลกในแง่ดี (Thinking optimistically)
11. มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง (Having the right boss – person)
12. มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ (Giving and receiving constructive feedback)

Lockergnome (2006) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในองค์กรด้วยตัวของพนักงานเอง การมีความรู้สึกในทางบวกช่วยลดความเครียดในการทำงานและทำให้คนสามารถคิดอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทำงานอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุขมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุขและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

ต้องเริ่มจากพนักงานในองค์กรก่อน ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นได้

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) สามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) หรือซาบซึ้งต่อคนอื่นๆ รอบข้าง
3. การให้อภัย (Forgiveness) ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นและสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง
4. พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve your Self-talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์และให้กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ
5. ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ พูดหรือทำอะไรจะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขได้
6. สร้างความตื่นเต้น (Savor) คือการสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้น ข้อดีของการสร้างความตื่นเต้น คือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต้นในขณะที่มีความสุขได้
7. การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับภาพที่สามารถเลือกที่มองได้ โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูป ย่อหรือขยายเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์
8. สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on Strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญหรือแข็งแกร่งและทำความเข้าใจให้ชำนาญเพิ่มมากขึ้นเมื่อพนักงานได้รับความสุข หมายถึงได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ความสุขจะช่วยฟื้นฟูความเป็นมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กร การที่ทั้งพนักงานและลูกค้ามีอารมณ์ที่ดีจะก่อให้เกิดผลโดยตรงกับผลกำไรขององค์กร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้นำขององค์กร

บทบาทของผู้นำมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ผู้นำ” (Leadership) เป็นผู้ขับเคลื่อนความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรมีลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้น เอื้อให้เกิดความผูกพันในองค์กรและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

Robert K. Greenleaf (1970) ได้กล่าวว่าผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ การให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคน

เหล่านั้น นอกจากนี้ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรโดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพ (Career Path) ของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชน (Community) ของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วน (Partner) มากกว่าที่จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้นำแบบบริกรนี้จะมีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทางคือ

1. การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำ ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญกับองค์กร

2. การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสาร ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกับทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย

3. การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่างๆ ผ่านทางการ ใช้การป้อนกลับ (Feedback) กับเหล่าพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า สิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยนอกจากนี้แล้ว ผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจ จริยธรรมในการใช้อำนาจ และการกระจายอำนาจ

Kouzes & Posner (1987) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงประสงค์โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในทวีปอเมริกา ทวีปยุโรป ทวีปเอเชีย และทวีปออสเตรเลีย ขนาดตัวอย่างที่ศึกษามากกว่า 20,000 คน จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงประสงค์ 4 อันดับแรกจากทั้งหมด 20 คุณลักษณะ โดยเรียงลำดับจากลำดับสูงสุดคือ 1) มีความซื่อสัตย์ต่อคำพูดและการกระทำของตน 2) มองการณ์ไกลและเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ 3) สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และ 4) มีสมรรถนะในงานที่รับผิดชอบ

สมบัติ กุสุมาวาลี (2539) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบบริกร (Leadership as Servant) เป็นมุมมองใหม่ของผู้นำที่มีได้มุ่งเน้นหาอำนาจ บารมี ลาก ยศ สรรเสริญ แต่เป็นผู้นำที่มีจุดเริ่มต้นจากแรงจูงใจที่จะรับใช้ให้บริการผู้อื่นอย่างแท้จริง ได้ชี้ถึงจุดเน้นของผู้นำแบบบริกร ไว้ 7 ประการคือ

1. แบ่งปันข้อมูล (Sharing information)
2. สร้างวิสัยทัศน์ (Building a common vision)
3. เรียนรู้จากความผิดพลาด (Learning from mistake)
4. ความเป็นอิสระสูง (High levels of inter-dependence)
5. จัดการตนเอง (Self-management)
6. ตั้งคำถามกับสภาพปัจจุบันและตัวแบบ (Questioning present assumptions and mental model)
7. ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสมาชิกในทีมงาน (Encouraging creative input from every team member)

Jack Welch (2005) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำควรทำเพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กร ภายใต้หัวข้อ “สิ่งที่ผู้นำทำ” (What Leaders Do) ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อด้วยกันคือ

1. ผู้นำจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีม โดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตนเอง
2. ผู้นำจะต้องมีความมั่นใจว่า ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กรและได้ซึมซับเข้าไปในสายเลือดและลมหายใจ
3. ผู้นำจะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีม
4. ผู้นำจะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. ผู้นำจะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้
6. ผู้นำจะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ผ่านการกระทำ
7. ผู้นำจะต้องสร้างแรงปรารถนาหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเรียนรู้กับความเสียดังกล่าวด้วยตัวอย่าง
8. ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Jack Welch ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการ นอกจากนี้แล้วผู้นำจะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงานความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจ ยุติธรรม

ข้อสุดท้าย การมองโลกในแง่ดีและมีมนุษยธรรม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในการทำงาน

ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Friendships) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ดังนั้นหากพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเป็นไปในเชิงที่สร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือความสุขและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลและรวมถึงองค์กรด้วย

Aristotle (อ้างใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ ต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างชุมชนหรือสังคมแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องของความปลอดภัยนอกจากนี้ Aristotle ได้ให้ความหมายของคำว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ ไว้ว่า เพื่อนเป็นสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ไม่มีใครสามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ ถึงแม้ว่าคนเหล่านั้นจะมีทุกสิ่งพร้อมสรรพ ตามแนวคิดของ Aristotle แล้วเพื่อนมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วนคือ ต้องเพเลิดเพลิน เมื่ออยู่ร่วมกันต่างฝ่ายต่างสามารถสร้างประโยชน์ให้ซึ่งกันและกัน และต้องมีพันธะร่วมกันในอันที่จะทำสิ่งที่ดี

Abraham Maslow (อ้างใน พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2527) ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดั่งใจปรารถนา (Self-Actualization) โดย Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานคือความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

Clayton Alderfer (อ้างใน พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2527) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (Alderfer's ERG Theory) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs)

Baumeister และ Leary (1995) พบว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นเจ้าของร่วม มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระยะยาวกับกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป มนุษย์ต้องการที่จะถูก

พันธนาการด้วยความผูกพันที่แน่นแฟ้นของกลุ่มทางสังคมที่ตนอยู่มากกว่าความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตนเอง

สรุปได้ว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ คือสิ่งที่จำเป็นของมนุษย์ทุกคน เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการการยอมรับจากกลุ่มของตน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความผูกพันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับแล้วก็จะสร้างความสุขให้กับมนุษย์ เมื่อถูกตัดขาดจากกลุ่มก็จะเกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้งและโดดเดี่ยว ซึ่งเป็นสาเหตุของความทุกข์ในจิตใจ ดังนั้นไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Social Relationship in a Workplace) เป็นปัจจัยสำคัญหลักประการหนึ่งในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข (Happiness in the Workplace) ด้วยเหตุผลที่ว่า ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเป็นที่ยอมรับจากกลุ่ม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความรักในงาน

ความรักในงาน (Job Inspiration) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า หากพนักงานได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญ และมีความชอบพนักงานจะทำงานได้ดีและมีความสุข การที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่พนักงานเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยสามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้ดี ซึ่งจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกลักษณะนี้ว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Nonfinancial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย ความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่ผู้ร่วมงาน หรือการให้งานที่พนักงานคนนั้นๆ มีความชำนาญ ชอบ และสามารถทำได้ นอกจากนี้แล้วในเรื่องของลักษณะงาน รูปแบบความรับผิดชอบ เนื้องาน ความชัดเจนของหน้าที่ก็เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขได้

Deci & Ryan (อรพินทร์ ชูชมและคณะ. 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในที่มองแรงจูงใจภายใน ในรูปของความต้องการ ที่กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือแรงจูงใจที่เกิดจากกระบวนการทำงาน (Flow) คือความสนใจในงาน ความท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจน และแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเนื้องาน (Intrinsic) คืองานที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับคนที่ทำงานได้ หรือการที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัดเป็นงานที่เขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ

1. ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) บุคคลที่ต้องการมีความสามารถ จะเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยความต้องการมีความสามารถประกอบด้วย ความชอบสิ่งที่ท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็นและความรอบรู้อย่างอิสระ

2. ความสนใจ ความตื่นเต้นและการลื่นไหล (Interest Excitement and Flow) พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์จากภายใน กิจกรรมที่ถูกต้องใจภายใน คือลักษณะที่เพลิดเพลิน ส่วนรางวัลที่ได้จากการทำกิจกรรม คือประสบการณ์ความเพลิดเพลินในกิจกรรมนั้น ในความเพลิดเพลินนั้นจะประกอบไปด้วยประสบการณ์ที่ต้องการความลื่นไหลจากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไปภายใต้เงื่อนไขของสิ่งที่ท้าทายในงาน ซึ่งบุคคลจะสนใจกับสิ่งที่ทำอยู่มาก

3. ความต้องการที่จะกำหนดตนเอง (Need for Self-determination) มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่อยากจะควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง เมื่อไรก็ตามที่บุคคลมีรู้สึกว่าตนเองเป็นสาเหตุของพฤติกรรม เป็นอิสระในการสร้างสรรค์พฤติกรรมของตนเอง มีการเลือกได้ ถือว่าบุคคลนั้นถูกต้องใจจากภายใน ดังนั้นความต้องการที่จะลิขิตตนเองจึงเป็นความต้องการของบุคคลที่จะเป็นผู้เลือกมากกว่าที่จะถูกควบคุม โดยบุคคลจะต้องเป็นอิสระจากเงื่อนไขการเสริมแรง แรงขับหรือแรงกดดันที่จะเป็นตัวกำหนดการกระทำของบุคคล

4. แรงจูงใจภายในงาน (Task-intrinsic Motivation) บุคคลมีแนวโน้มจะแสดงสภาวะแรงจูงใจเฉพาะอย่าง เพื่อค้นพบรางวัลในตัวองงาน แรงจูงใจภายในจึงเป็นการประพุดติ ทำงานเรียนรู้ แก้ปัญหา เสาะแสวงหาและปรับปรุงประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงานและประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับรางวัลภายนอกงาน อย่างไรก็ตาม ไม่มีใครที่จะมีแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกเพียงอย่างเดียว บุคคลจะมีแรงจูงใจทั้งสองชนิดนี้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจุบันประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในองค์กรธุรกิจ เพื่อเป็นการสร้างและผลักดันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตทั้งงานและครอบครัวที่ดีขึ้น ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรและสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าวเป็นส่วนของการพัฒนาองค์กรและเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มากมายทั้งนักวิชาการต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

Guest R. (1979: 76-77) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานและกระบวนการ ซึ่งองค์การพยายามที่จะดึงศักยภาพที่ดีของพนักงานในองค์การ โดยสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อชีวิตการทำงาน

Skrowan (1983: 1-5) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือกระบวนการขององค์การที่ทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงาน หรือการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

ดิน ปรัชญาพุทธ (2530: 266) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

บุญเจือ วงศ์เกษม (2530: 29) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง จิตหรือระดับที่แต่ละคนพอใจในหน้าที่ การงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการนำเสนอความหมายและแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Walton (1974 อ้างใน ทีปกาลญจน์ ชัยศิริพานิชย์, 2549) ได้สร้างเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติทั้ง 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือการได้รับค่าจ้างที่พอเพียงในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Conditions) การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัย และมีความเหมาะสม

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและรวมถึงงานในอนาคต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันความมั่นคงในงานที่ทำอยู่

5. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จ มีคุณค่าและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

6. ธรรมเนียมในองค์กร (Constitutionalism) การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทน และความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) การทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานแต่ละคน

Huse and Coming (1980 อ้างใน บุญยาศิ จันทรเจริญสุข, 2537: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่นๆ

2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ

5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาดส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลากการทำงานกับช่วงเวลาดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ไต่คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กร

การทำงานอย่างมีสุขในองค์กรนั้น ปัจจัยสำคัญคือพนักงานที่ทำงานอยู่จะต้องเห็นความสำคัญและมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกันองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานให้ความสำคัญ ตระหนักถึงและยึดเอาเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ประกอบกับอุดมคติในการทำงานที่มีลักษณะเดียวกับเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรก็จะยิ่งเป็นตัวเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้ หลักการ ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามที่องค์กรกำหนด

ความหมายของค่านิยม

สุนทรีย์ โคมิน (2521 อ้างใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะของค่านิยมว่ามีลักษณะดังนี้ คือมีความยั่งยืนถาวร ไม่เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย มักจะเหมือนหรือไม่แตกต่างจากกลุ่มที่เป็นสมาชิก ซึ่งทำให้ค่านิยมสามารถสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มๆ นั้น และค่านิยมเป็นความเชื่อที่มีเป้าหมายและทิศทางของการกระทำอยู่ในตัวเอง

จูฮาร์ตัน เอื้ออำนวย (2549) กล่าวว่า ค่านิยม (Values) คือความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม

สรุปได้ว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อที่คนยึดถือเอาไว้ในจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อรูปแบบพฤติกรรมหรือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งค่านิยมของแต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของวัฒนธรรมประจำกลุ่มนั้นๆ ที่คนในกลุ่มยึดถือปฏิบัติ

ความหมายและความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของค่านิยม ไว้ว่า ค่านิยม คือ สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง

สุรพล พยอมแย้ม (2537) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้จากงานและเป็นวิถีทางที่กำหนดการปฏิบัติตัวว่าควรจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรและควรได้รับการปฏิบัติอย่างไรในที่ทำงาน โดยทั่วไป “ค่านิยม” (Value) นั้น ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ความเชื่อ (Believe) และความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Cognitive) ดังนั้นค่านิยมจึงเป็นส่วนที่แสดงถึงวิถีทางของการกระทำว่า “อะไรควรทำ” หรือ “อะไรไม่ควรทำ” กล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งค่านิยมในการทำงานของพนักงานจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรจึงจะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

Nord (อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544) ได้แบ่ง ค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงานเป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มีความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดลอมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล วรรณิกา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace)” : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการ และองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ซึ่งดำเนินโครงการระหว่าง

วันที่ 1-18 สิงหาคม 2551 ผลสำรวจพบว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงาน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสถานะเศรษฐกิจเรื่องปากท้องเพียงอย่างเดียว เพราะงานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานหลายประการ โดยผลวิจัยพบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือสุขภาพกาย ในขณะที่ด้านสุขภาพใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไป ด้านหัวหน้าที่รายงานตรง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านการใช้เวลาหรือการจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบริษัทหรือนโยบายหรือผลิตภัณฑ์ ด้านธรรมาภิบาล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลสำรวจยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหัวหน้างานที่รายงานตรงที่น่าสนใจและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือปัจจัยทางด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เนื่องจากเป็นปัจจัยที่คนทำงานระบุว่า มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด แต่กลับพบว่าคนทำงานมีค่าคะแนนความสุขต่อด้านนี้ต่ำที่สุด หัวหน้าศูนย์วิจัยความสุขชุมชน กล่าวว่า ผลวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงานบนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” การศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะออกแบบเครื่องมือที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ซึ่งจากการศึกษามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนี้มีทั้งหมด 5 มิติด้วยกัน คือ มิติทางด้านผู้นำ ได้แก่การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความเอาใจใส่ในความสำเร็จ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ได้แก่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความผูกพัน การสนับสนุนและการให้ความสำคัญจากคนรอบข้าง มิติ

ทางด้านความรักในงาน ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ตนเองได้ทำ มิติทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญแก่พนักงาน มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร ได้แก่ความเชื่อที่มีผลต่อรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกันของบุคลากรในองค์กร โดยนำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาทั้ง 5 มิติมาออกแบบเครื่องมือวัดดังกล่าวในการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องได้ให้นักศึกษาระดับปริญญาโทภาคพิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และยังชี้ต่อไปอีกว่าการใช้เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข คือการนำค่าต่างระหว่างระดับความคิดเห็นกับค่าระดับความสุขมาพัฒนาเครื่องมือที่จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

อภิชัย มงคลและคณะ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อตรวจสอบเครื่องมือเดิมที่ใช้ประเมินภาวะสุขภาพจิตในประเทศไทย และพัฒนาเครื่องมือฉบับใหม่ให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสมในการนำไปใช้ทั่วประเทศ 2) เพื่อทดสอบเครื่องมือฉบับใหม่ในทุกภาคของประเทศไทย โดยการศึกษาความตรงตามเนื้อหา ความตรงตามโครงสร้างและหาค่าปกติของเครื่องมือ และ 3) เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่เหมาะสมทั้งฉบับสมบูรณ์และฉบับสั้น และทดสอบเครื่องมือทั้งสองฉบับ โดยการศึกษาความพ้อง (Agreement Study) ในการประเมินภาวะสุขภาพจิต สถิติที่ใช้ได้แก่ Factor analysis kappa statistic และ Cronbach's alpha coefficient ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่มี 2 ฉบับคือ ฉบับสมบูรณ์ (54 ข้อ) และฉบับสั้น (15 ข้อ) นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนของ TMHI ยังแบ่งตาม มิติเพศ แต่ละภาคของประเทศ เขตเมือง และเขตชนบท การศึกษาความพ้องในการประเมินสุขภาพจิตระหว่างฉบับสมบูรณ์และฉบับสั้นพบว่า อยู่ในระดับเกือบดี (Kappa statistics 0.63, $p < 0.001$)