

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรแห่งความสุข (Happy Organization) เป็นแนวทางการจัดการองค์กรยุคใหม่ หากผู้บริหารสามารถสร้างให้องค์กรของตนมีบรรยากาศการทำงานที่ดีเป็นมิตร และบุคลากรทุกท่านในองค์กรของเรามีความรู้สึที่ดีต่อองค์กร กระตือรือร้นในการทำงานแล้วจะทำให้พนักงานทั้งหลายขององค์กรนั้น มีความทุ่มเท สนุกสนานกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่สิ่งที่องค์กรคาดหวัง การทำให้บุคลากรขององค์กรมีความสุขกับการทำงานจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์ (Creativity Organization) (ธีรยุทธ วัฒนาสุโขโชค, 2549) อีกทั้ง การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนอกจากองค์กรจะต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร รวมถึงกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

“พนักงาน” นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำพาองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว ดังที่มีการกล่าวถึงความสามารถขององค์กรในการผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะคงอยู่คู่กับองค์กร และเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์การประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์กรต้องรักษาไว้ (สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

ดังนั้น สิ่งที่องค์กรควรตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามสร้างและรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพยายามสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากรให้มากขึ้น ด้วยการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะองค์กรและบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

ในปัจจุบันองค์กรได้พยายามสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้กับพนักงาน ตัวอย่างเช่น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ริเริ่มปรับเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานด้วยการให้พนักงานแต่งตัวตามสไตล์ตนเอง ปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยการตกแต่งอย่างทันสมัย และมีดีไซน์ พนักงานไม่มีโต๊ะประจำตัวและไม่มีอาณาเขตที่ชัดเจนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่มีการขับเคลื่อนและเปลี่ยนแปลง ที่จะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตาม (บิสิเนสไทย, 8 เมษายน 2552)

โดยการสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องเริ่มต้นจากการสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและทำการสื่อสารลักษณะและเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานรับทราบและตระหนักถึงเป้าหมายนั้นร่วมกัน ซึ่งนับเป็นการดียิ่งหากองค์กรให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดหรือสร้างวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายร่วมกัน โดยสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ องค์กรจะต้องมีการสื่อสารสิ่งที่คาดหวังไว้ให้พนักงานรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการเข้าใจร่วมอย่างถ่องแท้ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยการสร้างความสุขในการทำงานไม่เพียงแต่จะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงานเท่านั้น แต่ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกส่วนและสายงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากความเหลื่อมล้ำและการเลือกปฏิบัติควบคู่ไปกับการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้เลือกศึกษาบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด ผู้บริหารศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต เป็นบริษัทในเครือบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินธุรกิจการให้บริการเช่าพื้นที่ศูนย์การค้าเพื่อการค้าปลีก ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2538 (บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด, 2551) อีกทั้งองค์กรแห่งนี้ให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” เป็นสินทรัพย์ (Asset) ที่มีค่าที่ขับเคลื่อนให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จ ให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเห็นว่าหากพนักงานทุกคนทำงานแล้วเกิดความสุขในการทำงานจะนำมาซึ่งสิ่งต่างๆที่ดีขึ้น ทั้งด้านบุคลากรและองค์กรตลอดจนผลลัพธ์ที่ดี

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด โดยผลของการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและเพิ่มระดับความสุขในการทำงานของพนักงานต่อองค์กร เพื่อใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการใช้พัฒนาการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การทำงานอย่างสบายและมีความสำราญทั้งกายและใจ มีความพอใจในสภาวะของตนเองทั้งที่ทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน(หรรษา เศรษฐบุปผา, 2549)

องค์กร หมายถึง บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด ประกอบด้วย พนักงานประจำผู้ที่ปฏิบัติงานและได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน