

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองโรงงาน ฝ่ายการผลิต เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549: 37) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความรื่นเริงในการทำงาน เกิดความรู้สึกสนุกกับงานที่ทำและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน มีความพอใจ เต็มใจ สนใจ ถูกใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ

Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ และมีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความผูกพันและความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เกิดเป็นความผูกพันในงานและคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) อธิบายว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ความหมายของความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อังคณา, 2549: 37) ซึ่งกล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน โดยเกิดความสุขในการทำงาน ปราศจากความวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน โดยมีความรู้สึกพอใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ ยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีความรู้สึกว่ายากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

2.1.2 แนวคิดด้านความสุขในการทำงาน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษา องค์ประกอบหลักของการทำงานอย่างมีความสุข จากหลายแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิดของ Iopener (2003) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 32 - 33) ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีความสุข ในบทความเรื่อง “Happiness at Work”
2. แนวคิดของ Lockergnome (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 34) ได้กล่าวถึง วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในองค์กร ในบทความเรื่อง “Is Workplace Happiness A Business Decision?”
3. แนวคิดของ Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemmingway (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 35-36) ได้กล่าวถึง องค์กรแห่งความสุข ในบทความเรื่อง “How the New Science of Happiness Can Change Your Company for the Better”
4. แนวคิดของ Mark Vicker (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 36) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข ในบทความเรื่อง “The Happiness Factor”

5. แนวคิดของ Alexandar Kjerulf (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 37) ได้กล่าวถึง 5 เหตุผลในการเริ่มให้สถานที่ทำงานเป็นที่ที่มีความสุข ในบทความเรื่อง “Top 5 reasons to make your startup a great place to work”

6. แนวคิดของ Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S. (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 38-40) ได้กล่าวถึง โครงสร้างคุณลักษณะองค์กรแห่งความสุข ในหนังสือเรื่อง “There is no place like work”

โดยจากการศึกษา รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้สรุปว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1. ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าว จะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนักรู้ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำยังต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้อารมณ์ที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) มุ่งอธิบายว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว
2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำได้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม
3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้ม สดใสกับการทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ
4. อารมณ์ด้านลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 39) อธิบายถึง องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน
2. ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน
3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ทำทนายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิด

ความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบของความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 42-45) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อม ให้มุ่งใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

Stephen C. Lundin, Ph. D., John Chistensen, Harry Paul, and Phillip Strand (แปลโดย จิระนันท์ พิตรปรีชา, 2545) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการทำงานบนพื้นฐานของการมีความสุข ไว้ในหนังสือชื่อ “Fish” ที่กล่าวถึง ภาพการทำงานอย่างมีความสุขของคนงานในตลาดปลาไพค์เพลซ ในซีแอตเติล สหรัฐอเมริกา ที่ลือชื่อกระฉ่อนโลก ไม่เพียงแต่ผู้ทำงานจะมีความสุขเท่านั้น หากเขาเหล่านั้นยังสามารถส่งผ่านความสุขไปยังลูกค้าที่มาซื้อปลาของพวกเขาด้วย ซึ่งการสร้างความสุขในการทำงานนั้นได้ตั้งอยู่บน “ปรัชญาปลาขี้ม” (Fish Philosophy) ประกอบด้วย

1. เล่น งานสำเร็จเมื่อสนุกกับงาน โดยเฉพาะถ้าเราทำตัวสบาย ๆ เบิกบานใจไปกับงานประเภทที่หนักและเครียด การเล่นไม่ได้เป็นแค่กิจกรรม แต่เป็นสถานะของจิตใจที่จะประจักษ์พลังใหม่ในภารกิจเฉพาะหน้า และจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา

2. สร้างสรรค์วันดี เวลาที่คุณสามารถ “สร้างสรรค์วันดี ๆ” (หรือช่วงเวลาดี ๆ) ด้วยความเอื้ออาทรเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือการแสดงความใส่ใจที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม คุณสามารถแปรการติดต่อธุรกิจประจำวันให้เป็นความทรงจำอันทรงคุณค่า

3. ใส่ใจให้บริการ ถ้าจะฉีกหัวใจในมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะต้องให้ความสนใจอย่างเต็มที่ต่อกันและกัน การ “อยู่ตรงนั้น” โดยไม่ล่องลอยหายไปไหน คือ วิธีการฝึกเทใจให้กับงานและ

ต่อต้านความเบื่อหน่าย เพราะถ้าคุณทำหน้าที่อย่างขอไปที ฆะจะวุ่นวายกับเรื่องอื่น ๆ ที่ประดังเข้ามา คุณจะหมดสภาพโดยง่าย

4. เลือกสร้างทัศนคติ ถ้าคุณมองหาแต่สิ่งเลวร้าย คุณก็จะพบกับมันทุกหนแห่ง แต่ถ้าคุณรู้ว่าตัวเองมีอำนาจในการเลือกแนวทางรับมือกับความเป๋นไปของชีวิตจริง คุณก็สามารถมองหาสิ่งที่ดีที่สุดและพบช่องทางที่คุณไม่เคยนึกฝันว่าจะเป็นไปได้ แล้วถ้าคุณพบว่า ทัศนคติที่คุณเลือกไม่ใช่สิ่งที่คุณต้องการ คุณก็ยังสามารถเลือกใหม่ได้

Iopener (2003) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 32 - 33) ได้กล่าวถึง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) ว่าเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่า พนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย ซึ่งการทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) นั้นแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) กล่าวคือ การทำงานอย่างมีความสุขนั้นมุ่งในเรื่องของการควบคุมและมีอิทธิพล ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะครอบคลุมถึงการวัดต่าง ๆ ที่มีผลต่อพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สถานที่ทำงาน บำเหน็จบำนาญ สภาพแวดล้อม เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นเครื่องมือในการทำนายที่ดีกว่า ทั้งในด้านผลผลิต ความผูกพันกับองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น การทำงานอย่างมีความสุขนั้น ตั้งอยู่บนสถานการณ์ปัจจุบัน เกี่ยวข้องกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการค้นหาเพิ่มมากขึ้น เกี่ยวกับการเดินทางมากกว่าจุดหมายปลายทาง หรืออีกนัยหนึ่ง การทำงานอย่างมีความสุขตั้งอยู่บนความสำเร็จของคนที่มีศักยภาพ กล่าวได้ว่า หากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่เขาได้ทำแล้ว เขาจะมีความผูกพันและจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กรเมื่อประสบความสำเร็จแล้ว ความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น

บัญญัติ 12 ประการของ Iopener สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข (The Iopener 12 commandments for happiness at work) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้แก่

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. ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญทำงานนั้นให้ดี (Using your strengths to do your job well)
6. รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ (Knowing what's expected of you)
7. เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做 (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/fit)
12. มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ (Giving and receiving constructive feedback)

โดยสรุปแล้ว ความสุขในการทำงาน เกิดจากหลายองค์ประกอบ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้สรุปว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้น ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อใช้ปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว มาอธิบายถึงความสุขในการทำงานของพนักงานกองโรงงาน ฝ่ายการผลิต เหมือนแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านผู้นำ

บทบาทของผู้นำมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ผู้นำ” (Leaderships) เป็นผู้ขับเคลื่อนความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร มีลักษณะของผู้นำที่จะสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้น เอื้อให้เกิดความผูกพันในองค์กรและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

Robert K. Greenleaf (1970) ได้กล่าวว่า ผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ การให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคนเหล่านั้น นอกจากนี้ ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร โดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพ (Career Path) ของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชน (Community) ของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วน (Partner) มากกว่าที่

จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้นำแบบบริกรนี้จะมีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทาง คือ

1. การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือ พนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำ ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคน เปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญกับองค์กร
2. การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสาร ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้ จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกับทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย
3. การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่าง ๆ ผ่านการใช้การป้อนกลับ (Feedback) กับเหล่าพนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า สิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้แล้วผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจ จริยธรรมในการใช้อำนาจ และการกระจายอำนาจ

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

1. ผู้นำจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีม โดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษาและสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตนเอง
2. ผู้นำจะต้องมีความมั่นใจว่า ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กรและได้ซึมซับเข้าไปในสายเลือดและลมหายใจ
3. ผู้นำจะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีม
4. ผู้นำจะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. ผู้นำจะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้
6. ผู้นำจะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น และจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ผ่านการกระทำ
7. ผู้นำจะต้องสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และเรียนรู้จากความเสี่ยงดังกล่าวด้วยตัวอย่าง
8. ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Jack Welch (2005) ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการ นอกจากนี้แล้ว ผู้นำจะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจ ยุติธรรม ซื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดีและมีมนุษยธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน

ความรักในงาน (Job Inspiration) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า หากพนักงานได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญ และมีความชอบ พนักงานจะทำงานได้ดีและมีความสุข การที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่พนักงานเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยสามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้ดี ซึ่งจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกว่า สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย ความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่ผู้ร่วมงาน หรือการให้งานที่พนักงานคนนั้นๆ มีความชำนาญ ชอบ และสามารถทำได้ดี นอกจากนี้แล้วในเรื่องของลักษณะงาน รูปแบบความรับผิดชอบ เนื้องาน ความชัดเจนของหน้าที่ที่เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขได้

Deci & Ryan (1990) (อ้างถึงใน อรรถพิณทร์ ชูชมและคณะ. 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ที่มองแรงจูงใจภายใน ในรูปของความต้องการ และกล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ แรงจูงใจที่เกิดจากกระบวนการทำงาน (Flow) คือ ความสนใจในงาน ความท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจน และแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเนื้องาน (Intrinsic) คือ งานที่สามารถสร้างแรงจูงใจ

ให้กับคนที่ทำงานได้ หรือการที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัด เป็นงานที่เขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ

1. ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) บุคคลที่ต้องการมีความสามารถ จะเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยความต้องการมีความสามารถ ประกอบด้วย ความชอบสิ่งที่ท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็น และความรอบรู้อย่างอิสระ

2. ความสนใจ ความตื่นเต้น และการลื่นไหล (Interest Excitement and Flow) พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์จากภายใน กิจกรรมที่ถูกจูงใจภายใน คือ ลักษณะที่เพิลิดเพิลิน ส่วนรางวัลที่ได้จากการทำกิจกรรม คือ ประสบการณ์ความเพิลิดเพิลินในกิจกรรมนั้น

ในความเพลิดเพลินนั้น จะประกอบไปด้วยประสบการณ์ที่ต้องการความลื่นไหล จากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไป ภายใต้เงื่อนไขของสิ่งที่ท้าทายในงาน ซึ่งบุคคลจะสนใจกับสิ่งที่ทำอยู่มาก

3. ความต้องการที่จะกำหนดตนเอง (Need for Self-determination) มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่อยากจะควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง เมื่อไรก็ตามที่บุคคลมีรู้สึกว่าตนเองเป็นสาเหตุของพฤติกรรม เป็นอิสระในการสร้างสรรค์พฤติกรรมของตนเอง มีการเลือกได้ ถือว่าบุคคลนั้นถูกจูงใจจากภายใน ดังนั้น ความต้องการที่จะลิขิตตนเองจึงเป็นความต้องการของบุคคล ที่จะเป็นผู้เลือกมากกว่าที่จะถูกควบคุม โดยบุคคลจะต้องเป็นอิสระจากเงื่อนไขการเสริมแรง แรงขับหรือแรงกดดันที่จะเป็นตัวกำหนดการกระทำของบุคคล

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

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่ทำงาน

ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Relationship at Workplace) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือ โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ดังนั้น หากพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และเป็นไปในเชิงที่สร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความสุขและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลและรวมถึงองค์กรด้วย

Aristotle (อ้างถึงใน รวมศิริ เมาะโพนี, 2550: 30) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ ต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างชุมชนหรือสังคมแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องของความปลอดภัย นอกจากนี้ Aristotle ได้ให้ความหมายของคำว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ ไว้ว่า เพื่อนเป็นสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ ไม่มีใครสามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ ถึงแม้ว่าคนเหล่านั้นจะมีทุกสิ่งพร้อมสรรพ ตามแนวคิดของ Aristotle แล้ว เพื่อนมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วน คือ ต้องเพลิดเพลินเมื่ออยู่ร่วมกัน ต่างฝ่ายต่างสามารถสร้างประโยชน์ให้ซึ่งกันและกัน และต้องมีพันธะร่วมกันในอันที่จะทำสิ่งที่ดี

Abraham Maslow (อ้างถึงใน พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2527) ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของ

มนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) และความต้องการสำเร็จที่ได้ทำ ดั่งใจปรารถนา (Self-Actualization) โดย Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้น พื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านความ มั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

Baumeister และ Leary (1995) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 31) พบว่า มนุษย์มี ความต้องการที่จะเป็นเจ้าของร่วม มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระยะยาวกับกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งความต้องการดังกล่าว เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป มนุษย์ต้องการที่จะถูกพันนาการด้วยความผูกพันที่แน่นแฟ้นของกลุ่มทางสังคมที่ตนอยู่ มากกว่า ความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตนเอง

กล่าวสรุปได้ว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ คือ สิ่งที่เป็นของมนุษย์ทุกคน เป็นความจำเป็นขั้น พื้นฐานเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการการยอมรับจากกลุ่มของตน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่ม ต้องการความผูกพันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับแล้วก็จะสร้างความสุขให้กับมนุษย์ เมื่อถูกตัดขาดจากกลุ่มก็จะเกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้งและโดดเดี่ยว ซึ่งเป็นสาเหตุของความทุกข์ใน จิตใจ ดังนั้น ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) เป็นปัจจัย สำคัญหลักประการหนึ่งในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ด้วย เหตุผลที่ว่า ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเป็นที่ยอมรับจากกลุ่มความรู้สึกเป็นส่วน หนึ่งของกลุ่ม ความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์ ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการ ทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

การทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรนั้น มีปัจจัยที่สำคัญ คือ พนักงานในองค์กรจะต้องเห็น ความสำคัญและมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกันกับองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานให้ความสำคัญ ตระหนัก และยึดเอาเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ประกอบกับการมีทัศนคติในการทำงานที่มีลักษณะเดียวกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมขององค์กร ก็จะเป็นตัวเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้อาคาร ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามที่องค์กรกำหนด

ความหมายและความสำคัญของค่านิยม

สุนทรีย์ โคมิน (2522) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 15) ได้กล่าวถึง ลักษณะของค่านิยม ว่ามีความยั่งยืนถาวร ไม่เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย มักจะเหมือนหรือไม่แตกต่างจากกลุ่มที่เป็นสมาชิก ซึ่งทำให้ค่านิยมสามารถสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมของกลุ่ม ๆ นั้น และค่านิยมเป็นความเชื่อที่มีเป้าหมายและทิศทางของการกระทำอยู่ในตัวเอง

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549) กล่าวว่า ค่านิยม (Values) คือ ความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม

สุรพล พยอมแย้ม (2537) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้จากงานและเป็นวิถีทางที่กำหนดการปฏิบัติตัวว่า ควรจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรและควรได้รับการปฏิบัติอย่างไรในที่ทำงาน โดยทั่วไป “ค่านิยม” (Value) นั้น ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ความเชื่อ (Believe) และความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Cognitive) ดังนั้น ค่านิยมจึงเป็นส่วนที่แสดงถึงวิถีทางของการกระทำว่า “อะไรควรทำ” หรือ “อะไรไม่ควรทำ” กล่าวได้ว่า เป็นพื้นฐานของพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งค่านิยมในการทำงานของพนักงานจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร จึงจะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

Nord และคณะ (1988) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 16) ได้แบ่ง ค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มีความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดลอมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้างสวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

กล่าวสรุปได้ว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อที่คนยึดถือเอาไว้ในจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อรูปแบบพฤติกรรมหรือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งค่านิยมของแต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของวัฒนธรรมประจำกลุ่มนั้น ๆ ที่คนในกลุ่มยึดถือปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปัจจุบันประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในองค์กรธุรกิจ เพื่อเป็นการสร้างและผลักดันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตทั้งงานและครอบครัวที่ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรและสร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่า แนวคิดดังกล่าวเป็นส่วนของการพัฒนาองค์กรและเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะทำให้พนักงานในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะนำไปสู่ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร

ความหมายและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มากมายทั้งนักวิชาการต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

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

Skrowan (1983: 1-5) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ กระบวนการขององค์การที่ทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กร เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงาน หรือการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

ติน ปรัชญาพฤทธิ (2530: 266) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งหมายถึง ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

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

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Huse and Coming (1980) (อ้างถึงใน บุญยาณี จันทร์เจริญสุข, 2537: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าการดำเนินงานมีประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานพยาบาลผ่าตัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกัน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าขัดแย้งกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ว่าปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และพบว่าการรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตาม เพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

จารุมา ชูช่วง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการระดับ 3-8 ที่ไม่ใช่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 279 คน ผลการศึกษาพบว่า ค่าในนิยามในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับ

บัญชาของหัวหน้างานไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ มีเพียงค่านิยมในการทำงานเท่านั้น ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นภัชชลด รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุขในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบเครื่องมือที่สามารถใช้วัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมด 5 มิติ ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในงานที่ทำ ด้านงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าวสามารถวัดระดับความคิดเห็น ระดับความสุขในการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ เครื่องมือที่ใช้มีค่าระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สูงมาก และภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานของนักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์อยู่ในระดับมาก

สุกัญญา อินตะโคด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนจำนวน 223 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการ

ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยรัตน์ อังคณา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน สำหรับการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05