

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองโยธาและฟื้นฟูสภาพเหมือง เหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปางนั้น มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาประกอบการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Peter Warr (1990) ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานประกอบด้วย

1. ความตื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสุขในการทำงานปราศจากความวิตกกังวลใดๆ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยมีความรู้สึกว่ายากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว จะทำงานได้โดยไม่ต้องบริหารจัดการ แต่ผู้นำต้องพยายามที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการพยายามกับสิ่งใหม่ๆ และยอมรับว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดบ้างระหว่างทางสู่ความสำเร็จ

Iopener (2003) การทำงานอย่างมีความสุขนั้นแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กล่าวคือ การทำงานอย่างมีความสุขนั้นมุ่งในเรื่องของการควบคุมและมีอิทธิพล ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะครอบคลุมการวัดต่างๆ ที่มีผลต่อพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สถานที่ทำงาน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานแต่เป็นเครื่องมือที่ดีกว่าทั้งในด้านผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ความสุขตั้งอยู่บนความสำเร็จของคนที่มีศักยภาพ ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย มีความท้าทายในการทำงาน ได้รับการตอบแทนจากหัวหน้างาน มีความชำนาญทำงานนั้นได้ รู้ถึงเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน มีหัวหน้างานที่เหมาะสมกับตนเอง มีการสื่อสารกันเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพระหว่างองค์กรและพนักงาน

Lockergnome (2006) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน ในองค์กรด้วยตัวของพนักงานเอง การมีความรู้สึกในทางบวก พนักงานที่มีความสุขมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุข ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับลูกค้าต้องเริ่มจากพนักงานในองค์กรก่อน

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

(1) แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำขององค์กร

ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญในการทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ผู้นำ” (Leadership) เป็นผู้สร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้น เอื้อให้เกิดความผูกพันในองค์กรและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นผู้นำแบบบริการ (Servant Leadership) และภาวะผู้นำตามแบบของ Jack Welch

Robert K. Greenleaf (1970) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวว่า ผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ การให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคนเหล่านั้น นอกจากนี้ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรโดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชนของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วนมากกว่าที่จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้นำแบบบริกรนี้จะมีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทางคือ

1. การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญขององค์กร

2. การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสาร ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับ ใ้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย

3. การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่างๆ ผ่านทางการ ใช้การป้อนกลับกับเหล่าพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า สิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยนอกจากนี้แล้ว ผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจ จริยธรรมในการใช้อำนาจ และการกระจายอำนาจ

Jack Welch (2005) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2547) 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. ผู้นำจะต้องสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเรียนรู้กับความเสียดังกล่าวด้วยตัวอย่าง
8. ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

ได้ดังนี้

จากการศึกษาแนวคิดด้านผู้นำข้างต้นสามารถสรุปความหมายของด้านผู้นำ

Robert K. Greenleaf สรุปความหมายของผู้นำขององค์การได้ดังนี้

1. ให้ความสนใจและต้องการช่วยเหลือพนักงาน
2. อุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์การ
3. สามารถดึงความถนัดหรือความชำนาญของพนักงานออกมา
4. สนับสนุนพัฒนาสายงานอาชีพของพนักงาน
5. เน้นการสื่อสารแบบสองทาง
6. สนับสนุนการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างชุมชนให้เกิดขึ้นภายในองค์การ
7. มองพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
8. ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจกัน
9. เน้นการกระจายอำนาจ

Jack Welch สรุปความหมายของผู้นำขององค์การได้ดังนี้

1. พัฒนาทีมเพื่อสร้างความมั่นใจ
2. สร้างความเข้าใจและตระหนักร่วมกันถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจ
3. เข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดี
4. สร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. กล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่
6. ผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น
7. สร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจให้กับพนักงาน
8. ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น

จากความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำขององค์การของผู้นำแบบบริการ (Servant Leadership) และภาวะผู้นำตามแบบของ Jack Welch สามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยด้านผู้นำที่ใช้ในการวัดระดับความสุขประกอบด้วย 10 ปัจจัยดังนี้

1. ผู้นำเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน
2. ผู้นำสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์การ
3. ผู้นำสามารถสร้างความรู้สึกให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ
4. ผู้นำสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์การ

5. ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ผู้นำสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน
7. ผู้นำสามารถดึงศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. ผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร
9. ผู้นำเน้นเรื่องกระจายอำนาจให้กับพนักงาน
10. ผู้นำจดจำและให้ความสำคัญกับความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น

(2) แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

Aristotle (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ ต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างชุมชนหรือสังคมแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องของความปลอดภัยนอกจากนี้ Aristotle ได้ให้ความหมายของคำว่าเพื่อนหรือมิตรภาพไว้ว่าเพื่อนเป็นสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ ไม่มีใครสามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ ถึงแม้ว่าคนเหล่านั้นจะมีทุกสิ่งพร้อมสรรพ ตามแนวคิดของ Aristotle แล้วเพื่อนมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วนคือ ต้องเฟลิดเฟลิติน เมื่ออยู่ร่วมกันต่างฝ่ายต่างสามารถสร้างประโยชน์ให้ซึ่งกันและกัน และต้องมีพันธะร่วมกันในอันที่จะทำสิ่งที่ดี

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

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

กลุ่มความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

จากความหมายของ Aristotle และแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จาก Clayton Alderfer สามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่ใช้ในการวัดระดับความสุขประกอบด้วย 10 ปัจจัยดังนี้

1. เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทร
2. เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจ
3. เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ
4. มีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน
5. สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง
6. มีการเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน
7. ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง
8. มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน
9. มีการแบ่งปันความรู้สึกกันอย่างเปิดเผยและกว้างขวาง
10. มีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร

(3) แนวคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะงาน

ความรักในงาน (Job Inspiration) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่า หากพนักงานได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญ และมีความชอบพนักงานจะทำงานได้ดีและมีความสุข พนักงานจะทำงานด้วยความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

1. ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) บุคคลที่ต้องการมีความสามารถจะเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยความต้องการมีความสามารถประกอบด้วย ความชอบสิ่งที่ท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็นและความรอบรู้ อย่างอิสระ

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

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

4. แรงจูงใจภายในงาน (Task-intrinsic Motivation) บุคคลมีแนวโน้มจะแสดงสถานะแรงจูงใจเฉพาะอย่าง เพื่อค้นพบรางวัลในตัวองงาน แรงจูงใจภายในจึงเป็นการประพฤติ ทำงาน เรียนรู้ แก้ปัญหา เสาะแสวงหาและปรับปรุงประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงานและประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับรางวัลภายนอกงาน อย่างไรก็ตามไม่มีใครที่จะมีแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกเพียงอย่างเดียว บุคคลจะมีแรงจูงใจทั้งสองชนิดนี้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับความรักในงานของ Deci & Ryan สามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยด้านลักษณะงานที่ใช้ในการวัดระดับความสุขประกอบด้วย 11 ปัจจัยดังนี้

1. หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด
2. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความเป็นระบบ
3. มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับผิดชอบ
4. ได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถ
5. มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
6. งานที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก

7. มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่
8. งานที่ทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจหลากหลาย และท้าทาย
9. สามารถควบคุมงานที่ทำได้ด้วยตัวเอง
10. ได้ทำงานที่มีความชำนาญ
11. เข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

(4) แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กร

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

Nord W.R. (1988) (อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544) ได้แบ่ง ค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มีความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

จากความหมายของค่านิยมขององค์กรสามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กรที่ใช้ในการวัดระดับความสุขประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้

1. มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ

2. มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ
3. เข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร
4. ตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร
5. ยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรเหมือนเป็นเป้าหมายของตนเอง

(5) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Richard E. Walton (1974) (อ้างถึงใน ทิปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์, 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) การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันความมั่นคงในงานที่อยู่
5. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) การทำให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมประสบความสำเร็จ มีคุณค่าและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม
6. ธรรมเนียมของกิจการ (Constitutionalism) การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ให้ความสำคัญเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทน และความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) การทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรูสึกับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานแต่ละคน

Huse E.F. and Cummings T.G. (1980) (อ้างถึงใน บุญยาศิ จันทรเจริญสุข, 2537) ได้แบ่ง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่นๆ

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

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำได้โดยพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ

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

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง สภาพที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรูสึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่างค์การอำนวยประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถสรุปองค์ประกอบ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้ในการวัดระดับความสุขประกอบด้วย 4 ปัจจัยดังนี้

1. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกาย และใจ
2. มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน
3. สามารถใช้เวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยารัตน์ อ้องคณา (2547) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คน โดยใช้เครื่องมือการเก็บข้อมูลวิจัยจาก แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าในตน แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในงาน และแบบสอบถามความสุขในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน สำหรับการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพดล วรรณิกา (2551) ได้ศึกษาเรื่องประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ซึ่งได้ทำการศึกษาเมื่อวันที่ 1-18 สิงหาคม 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตอบเอง ใช้ค่าสถิติร้อยละ การ ทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการวิเคราะห์ พบว่าคนทำงานมีความสุขในชีวิต มากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควร พิจารณาให้มีการมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนเปิด

โอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

นัชชล รอดเที่ยง (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัวนโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 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) ที่ว่า ปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และพบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุขในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติ ได้แก่ มิติด้านผู้นำ มิติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติด้านความรักในงาน มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมิติด้านค่านิยมขององค์กร โดยปัจจัยด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านค่านิยมขององค์กรมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งห้า นอกจากนี้ ภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ลักษณะ สายวงศ์เปี้ย (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 284 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อยู่ในระดับสูง