

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด
4. แนวคิดว่าด้วยความสุขมวลรวมประชาชาติ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศูนย์วิจัย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมีการอธิบายไว้แตกต่างกันอย่างชัดเจนในมุมมองที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น สภาพแวดล้อม สังคม นิสัย และกระบวนการรับรู้ต่อการทำงานของมนุษย์ ซึ่งได้กล่าวถึงเกี่ยวกับเรื่องของแรงจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของตน อันเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของความต้องการของมนุษย์ในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 35-47) เสนอพื้นฐานทางความคิด 2 ประการก่อนที่จะกล่าวถึงทฤษฎีว่า ประการแรกมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอ และประการที่สอง ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นสากล คือ คล้ายกันไปทุกวัฒนธรรมและความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอน นั่นคือ เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนอง

เพียงพอแล้ว บุคคลจึงจะเลื่อนขึ้นไปหาทางตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ลำดับขั้นตอนของความต้องการของมาสโลว์ ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย อุณหภูมิ และความต้องการทางเพศโดยปกติองค์การจะตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย โดยการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือน เพื่อที่พนักงานจะนำไปใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน นอกจากนี้องค์การจะอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย เช่น จัดให้มีห้องอาหาร ห้องพยาบาล ห้องพักผ่อน ห้องทำงานปรับอากาศ บ้านพัก เป็นต้น

โดยทั่วไปพนักงานระดับต่ำจะมีความต้องการทางร่างกายสูงกว่าพนักงานในระดับสูง เนื่องจากพนักงานในระดับสูงส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองทางร่างกายมากกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำอยู่แล้ว

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และความมั่นคงในการทำงาน เช่น ความต้องการให้มีการกำหนดระเบียบแบบแผนกฎเกณฑ์ทางปฏิบัติงาน เพื่อให้ระเบียบในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎเกณฑ์ในการปลดออกหรือไล่ออกในองค์การต่าง ๆ ความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานทุกคน

โดยปกติองค์การจะตอบสนองความต้องการในขั้นนี้โดยการกำหนดแผนควบคุมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การใส่เครื่องป้องกันขณะทำงานในโรงงาน อันได้แก่ หน้ากาก หมวก ถุงมือ เป็นต้น นอกจากนี้องค์การควรมีนโยบายเรื่องความมั่นคงในการทำงาน เช่น ระเบียบแบบแผนที่ต้องปฏิบัติ เบี้ยบำนาญเมื่อเกษียณอายุ การประกันภัย สมาชิกสหภาพแรงงาน เป็นต้น การตอบสนองความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นการให้หลักประกันแก่พนักงานในอนาคต

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงจะเข้ามาแทนที่ โดยที่ความต้องการทางสังคมและความรัก เป็นความต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงานต่อการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะสมาชิกของกลุ่ม ความต้องการทางด้านนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดรูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการขึ้นมา ผู้บริหารที่มีความเข้าใจ

สามารถกำหนดรูปแบบขององค์การแบบไม่เป็นทางการนี้ให้สอดคล้องกับรูปแบบขององค์การที่เป็นทางการซึ่งจะทำให้การบริหารงานนั้นประสบความสำเร็จมากขึ้น

องค์การจะตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ โดยการให้พนักงานได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การเล่นกีฬา การจัดให้มีการสังสรรค์ต่าง ๆ การไปพักผ่อนนอกสถานที่ นอกจากนี้ องค์การควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยการยกย่องชมเชยความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ และสร้างความรู้สึกร่วมกันของความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

4. ความต้องการการยอมรับและการยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้คือ ความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือและมีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความต้องการมีชื่อเสียงและเกียรติยศ บุคคลที่มีแรงจูงใจหรือความต้องการขั้นนี้จะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งการยอมรับนับถือและยกย่องจะนำไปสู่ความมั่นคงในตนเอง ตระหนักถึงการมีคุณค่าในตนเอง การจูงใจบุคคลประเภทนี้จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการหรือความมั่นคง เป็นการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับในฝีมือความสามารถของเขา และโอกาสที่เขาจะมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น การมีอิสระในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การยกย่องชมเชยต่อหน้าผู้อื่น การปรึกษา การขอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ การมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การได้รับตำแหน่งพนักงานดีเด่น เป็นต้น มาสโลว์กล่าวว่าจะมีคนเพียงบางส่วนที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้

5. ความต้องการการรู้จักความจริงแห่งตนหรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) หมายถึง ความปรารถนาความสำเร็จในชีวิตที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องในการกำหนดเป้าหมายในชีวิต และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะกำหนดเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายยิ่งกว่าเดิม เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียง เป็นนักกีฬาโอลิมปิก เป็นผู้จัดการบริษัท หรือเป็นอะไรที่ตนเองคิดว่าจะทำได้ เป็นต้น

ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งจะมีคนจำนวนน้อยที่สามารถได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้ มาสโลว์ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่รู้จักตนเองและปรารถนาความสำเร็จ ดังนี้

1. เป็นบุคคลที่สนใจอนาคต ไม่สนใจอดีต พยายามหาประสบการณ์ในปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อเป้าหมายในอนาคต
2. ตัดสินใจเลือกทางที่เสี่ยง แต่ต้องเป็นการเสี่ยงที่คุ้มค่า

3. รู้จักตนเอง พยายามค้นหาความสามารถพิเศษ ค่านิยมของตนเอง ความเป็นตัว
ของตนเอง
4. พยายามรักษาความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ไม่หลอกลวงต่อผู้อื่น แสดงความเป็นตัวจริงให้
ผู้อื่นรู้จัก
5. แสดงความคิดเห็นแม้ว่าคนอื่นจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
6. พยายามมุ่งไปสู่เป้าหมายใหม่และพยายามทำให้ดีที่สุด
7. มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ และให้ประสบการณ์ที่ดี
8. พร้อมที่จะรับประสบการณ์ใหม่ โอกาสใหม่ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง และ
ความแตกต่างทางความคิด

หากความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้รับการตอบสนองของบุคคลก็จะมีชีวิตที่สมบูรณ์ที่
ตนเองพอใจ อย่างไรก็ตาม ในสภาพปัจจุบันบุคคลจำนวนมากยังไม่ถึงจุดของความพอใจสูงสุดใน
ชีวิตของตนเอง อาจเป็นเพราะหลายสาเหตุ เช่น งานที่ทำอยู่น่าเบื่อหน่าย และซ้ำซากจนยากที่จะ
ปรับปรุง ไม่มีโอกาสที่จะแสดงความคิดริเริ่ม หน้าที่ความรับผิดชอบอาจแคบเกินไป อำนาจหน้าที่
อาจน้อยเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร เป็นต้น

มาสโลว์ได้จัดความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง
ไว้ในกลุ่มความต้องการระดับต่ำ (Lower-Level Needs) ความต้องการทางสังคมและความรัก
ความต้องการการยอมรับ และความต้องการความสำเร็จเป็นกลุ่มความต้องการระดับสูง (Higher-
Level Needs) ความต้องการระดับต่ำเป็นความพึงพอใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมใน
การทำงาน เบี้ยบำนาญ แต่ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจภายใน เช่น เกียรติยศ
ชื่อเสียง เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG Theory)

สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1991, p. 33) กล่าวว่าในช่วงปี ค.ศ. 1969
เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และพบว่า
ผลการวิจัยไม่ตรงกับทฤษฎี คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน
ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนั้น อัลเดอร์เฟอร์ จึงเสนอทฤษฎีที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น
เป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) ประกอบด้วยความต้องการที่
จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการ

อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs: R) ความต้องการนี้ครอบคลุมถึงการที่มนุษย์มีชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน เป็นความต้องการความรักและสังคม ซึ่งเหมือนกับความต้องการสังคมและความรักของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดความต้องการระดับนี้เหมือนกับความต้องการยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

อย่างไรก็ตาม แนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์แตกต่างจากมาสโลว์ประเด็นสำคัญ (บุญเลิศ สิริภักทรวณิช, 2541, น. 12-13) ต่อไปนี้

1. ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปมาได้ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากความต้องการระดับต่ำไปสู่ระดับสูงเสมอไป ดังเช่น กระบวนการความพึงพอใจในความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Process) บางครั้งแม้ว่ามนุษย์มีความต้องการในระดับสูง เขาอาจมีความต้องการกลับมาอยู่ในระดับต่ำอีกได้ โดยมีสาเหตุมาจากความกดดันที่เกิดจากความพยายามตอบสนองความต้องการในระดับสูงของเขา ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่ได้รับเงินเดือนในระดับสูง และมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งมีเพื่อนหลายคนทำงาน เพราะฉะนั้นความต้องการของเขานั้นควรอยู่ในระดับความต้องการเจริญก้าวหน้า แต่เขาพบว่าลักษณะขององค์การทำให้เขาไม่สามารถตอบสนองความต้องการอิสระในการทำงาน และการเพิ่มความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้า ผลก็คือเขาจะหันมาสนใจเพื่อนร่วมงานหรือการไปสังสรรค์กับเพื่อนหลังเลิกงาน หรือเขาอาจลาออกจากองค์การไปที่อื่นที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่าจะเห็นได้ว่าการไม่ได้รับการตอบสนองด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ส่งผลให้เขากลับมาสนใจความต้องการทางสังคมหรือความต้องการความเป็นอยู่สุขสบายแทน อัลเดอร์เฟอร์เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า กระบวนการความคับข้องใจและการถดถอย (Frustration-Regression Process)

2. อัลเดอร์เฟอร์ เห็นความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในระดับความต้องการที่แตกต่างกันรวมถึงความแตกต่างของบุคคลในการพัฒนาตนเอง และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกกลุ่ม เช่น คนที่จบปริญญาอาจมีความต้องการเป็นอยู่อย่างสบายโดยการหางานทำที่ได้เงินเดือนพอสมควร เมื่อทำงานไปมีความต้องการทางสังคม ความต้องการมีเพื่อนก็จะตามมา

ตลอดจนมีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในที่สุด แต่เมื่อแต่งงานแล้ว เขาต้องการเงินจำนวนมากขึ้นเพื่อครอบครัว ดังนั้นเขาจึงอาจหันกลับมาสู่ความต้องการระดับต่ำอีกครั้งก็ได้

ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ ให้แนวคิดในการนำความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มเติมมาจากมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ว่าผู้บริหารพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยที่การตอบสนองนั้นยังไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจูงใจให้กับพนักงานใหม่ โดยใช้ให้ถูกช่องทางตรงกับความต้องการ มิฉะนั้นแล้วการจูงใจที่ทำไปอาจไม่ก่อประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) ของ Herzberg

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959, p. 157) ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างพลังจูงใจในการทำงานสองลักษณะ แล้วตั้งทฤษฎีว่า “ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน”

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนาย ให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของ บุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะนำไปสู่การ ไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนใหม่ในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Superior, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์ อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติมีศักดิ์ศรี

2.4 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปรกรณ์ หรือเครื่องมือ ต่าง ๆ

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็น ผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจาก ครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

2.7 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จึงสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์และทฤษฎี 2 ปัจจัยนั้นนำมาสู่ดัชนีวัดระดับ ความสุขในการทำงานในองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ ด้านสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ด้านโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นแนวคิดที่ริเริ่มใช้ในประเทศอังกฤษ มีรากฐานทางทฤษฎีมาจาก 3 สำนัก คือ (อิสระ รวีตระกูลไพบูลย์, 2547, น. 10-11)

1. สำนักคิด “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” เชื่อว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เป็นเรื่องของเศรษฐกิจหรือวัตถุอย่างใดหากแต่เป็นปัจจัยมนุษย์ ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าแบบเผด็จการหรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนักที่เน้นเรื่องระบบสังคมและเทคนิค ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลเชิงลบต่อระบบการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับระบบเสียใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

3. สำนัก ประชาธิปไตยแรงงาน แนวสแกนดิเนเวีย ย้ำว่าสภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973, pp. 11-21) ได้กำหนดองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัตินี้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่ามีค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Grow and Security) ควรให้ความสนใจต่อ (1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง (2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต (3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันวรรณะในหน่วยงานและความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมากน้อยเพียงใด ยอมรับความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาร่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมการกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึก การปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

เบอร์นาดีน และ รัสเซล (Bernardin and Russel, 1998, pp. 520-521 อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น. 14-15) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยเหล่านี้คือ

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)

7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลาย ๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่ความเกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้ โยเดอร์ (Yoder, 1959, p. 445 อ้างถึงใน บุญเลิศ สิริภทรวณิช, 2541, น. 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานต่อความชอบและไม่ชอบในงานของเขา และมีระดับมากหรือน้อยเพียงไร

แอปเปิ้ลไวท์ (1965, p. 8 อ้างถึงใน โสภา เกริกไกรกุล, 2538, น. 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

สเตอร์ และ เซเลสส์ (1960, pp. 119-121 อ้างถึงใน โสภา เกริกไกรกุล, 2538, น. 10) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้น ให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ จิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

นงนุช รุ่งกลิ่น (2530, น. 8 อ้างถึงใน บุญเลิศ สิริภทรวณิช, 2541, น. 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่ง ๆ ให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้นมีอยู่ ถ้าองค์การมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์การย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก การจูงใจในการทำงาน คือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงาน เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับองค์การ อยากรทำงานโดยทุ่มเท และเสียสละเพื่อองค์การ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966, pp. 142-149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมากแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุง ตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of communication) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

กิลเมอร์ และคณะ (1966, pp. 280-283) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความมั่นคงและความปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินงานจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) เป็นความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์การ องค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) หรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมี ความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ที่ทำงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เป็นอันดับเกือบสูงสุด แต่ให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ทำงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเฉพาะองค์ประกอบนี้มาก

6. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspect of the job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องาน ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับ การศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญสำหรับผู้หญิง มากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงาน แล้ว กิลเมอร์ (1966, pp. 280-283) ยังกล่าวว่าเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีกด้วย คือ

1. เพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสภาวะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่อ จะมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่บางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุมากขึ้น และขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนี้นับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่เขาทำมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเขาจะมีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเองและจุดมุ่งหมายที่เขาตั้งไว้ ตรงกันข้าม บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะไม่รู้จักวิธีการปรับตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่ตนเลือก ไม่สามารถเอาชนะอุปสรรครอบตัว มักจะกล่าวโทษตำหนิผู้อื่น ไม่ยอมรับว่าเป็นความผิดของตนเอง บุคคลประเภทนี้นอกจากจะไม่รู้จัก ไม่พึงพอใจในงานของเขาแล้วยังไม่พอใจต่อตนเองด้วย (ชินภัทร ต้นศรีกุล, 2537, น. 23; เจษฎา ธรรมขันติพงศ์, 2544, น. 30-31)

แวนเดอร์เฮล ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (อ้างถึงใน ชินภัทร ต้นศรีกุล, 2537, น. 21-23) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์การ ได้แก่ สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา และการนิเทศงาน
2. ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน
3. ความสัมพันธ์ในหน่วยงานทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน
4. ลักษณะของงาน
5. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานและการเลื่อนตำแหน่ง
6. การยอมรับจากสังคมต่อการทำงาน
7. การยอมรับของสังคม
8. ความรับผิดชอบ

การส่งเสริมโอกาสมีงานทำที่มีคุณค่า (Decent Work) ของ ILO

นโยบายส่งเสริมโอกาสมีงานทำที่มีคุณค่า (Decent Work) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) นั้น ทางรัฐบาลไทยก็เป็นประเทศสมาชิกขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ซึ่งนโยบาย Decent Work ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ประกอบด้วย 4 ประการ (“สิทธิแรงงาน VS Decent Work,” ออนไลน์, 2551) คือ

1. สิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน (Fundamental Rights at Work) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ห้ามการบังคับใช้แรงงาน คุ่มครองแรงงานเด็ก การห้ามเลือกปฏิบัติ และสิทธิรวมตัวและการเจรจาต่อรองร่วม

2. ส่งเสริมศักยภาพการมีงานทำ (Productive Employment) ได้แก่ การมีงานทำที่มั่นคง ต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การเข้าถึงตลาด และสินเชื่อ

3. การขยายความคุ้มครองทางสังคม (Social Protection) ได้แก่ หลักประกันสังคม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การศึกษา ฯลฯ

4. การมีผู้แทนและมีส่วนร่วม (Social Dialogue) เพื่อเป็นหลักประกันในการกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์ที่สอดคล้องกับคนงาน

สรุป องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) นั้นได้มีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมให้แรงงานทุกคนได้รับสิทธิในการทำงานของตนและมีความครอบคลุมในหลาย ๆ ด้าน อีกทั้งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีและต้องได้รับการเคารพเท่าเทียมกันในสังคม แม้กระทั่งในสถานการณ์ของการทำงานซึ่งพบว่าแรงงานหรือผู้ที่ทำงานนั้นถูกละเมิดสิทธิและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนขาดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ดังนั้นการที่ ILO มีนโยบายดังกล่าวออกมานั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและทำให้แต่ละประเทศตระหนักและให้ความสำคัญกับนโยบายดังกล่าวเพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีคุณค่าและมีความสุข

ความสุขในการทำงาน

นิยามความหมาย

ความสุข (ธรรมรักษา, 2539, น. 21) คือ ความสบาย ความสำราญ แยกออกได้เป็น 2 ฝ่าย คือ ความสุขทางกายกับความสุขทางใจ

ความสุขทางกาย ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง และผิวหนัง เรียกว่า “กามคุณ 5” จัดว่าเป็นฝ่ายรูป หรือความสุขที่เกิดจากเนื้อหนังมังสาอันเป็นสิ่งที่สกปรก

ความสุขทางใจ ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้ทางจิต คือ ความสบายใจ ความสุขใจ ความอิ่มใจ ความพอใจอันเกิดจากจิตใจที่สงบและเย็น จัดว่าเป็นฝ่ายนาม อันเป็นความสุขที่สะอาด

วิลเลียม เจมส์ นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (อ้างถึงใน วิทยากร เชียงกุล, 2548, น. 11-12) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า “แรงจูงใจในการทำกิจกรรมทุกอย่างของคนแทบทุกคน คือ ทำอย่างไร จะได้มา รักษาไว้ และฟื้นฟูความสุข” เพราะการที่คนเราจะมีความสุขหรือไม่มีความสุขนั้นเป็นตัวกำหนดทุกอย่างในชีวิต คนที่มีความสุขจะมองโลกเป็นที่ ๆ ปลอดภัยมากกว่า เป็นคนตัดสินใจได้เก่งกว่า ร่วมมือกับคนอื่นได้ง่ายกว่า มีชีวิตที่มีสุขภาพดี มีพลังและความพอใจ มากกว่าคนที่ไม่มีความสุข

นักจิตวิทยาหลายคนได้ค้นพบคล้ายกันว่า เมื่อเรามีความสุขเราจะยินดีที่จะช่วยคนอื่นเพิ่มมากขึ้น ความสุขจึงไม่ใช่เพียงแต่การรู้สึกในทางที่ดีเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดการทำมาดีด้วย นักจิตวิทยาเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า Feel-Good, Do-Good Phenomenon (การรู้สึกดีทำให้เกิดการทำดี) ซึ่งความสุขนิยามได้ว่า คือ ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต หรือการมีอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกเป็นสัดส่วนสูงกว่าอารมณ์ในทางลบ

วิทยา นาควัชระ (2539, น. 11) กล่าวว่าความสุข คือ ความรู้สึกพอใจที่รู้สึกว่าตนเองดีขึ้น หรือได้ดีขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับของความพอใจแตกต่างกัน สิ่งที่ทำให้พอใจนั้นก็แตกต่างกัน บางคนไม่พอใจอะไรเลยก็สุขยาก บางคนอยากได้สิ่งเร้าที่ทำให้พอใจที่หายาก ๆ พิเศษมาก ๆ ก็มีความสุขได้ยากเช่นกัน

Jean B. Rosenbaum (อบรม ลินทิบาล และ สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2533, น. 1-11) กล่าวว่า “ความสุขเป็นปัจจัยที่ทุกคนต้องการ ความสุขในความหมายของแต่ละคนจะแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความสุขก็จะแตกต่างกันไปด้วย” นอกจากนี้ Jean B. Rosenbaum ยังกล่าวถึงการมีความสุขในการทำงานอีกว่า

เป็นการทำงานต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจอย่างลึกซึ้ง การทำงาน หมายถึง การเกี่ยวพันกับบุคคลอื่น ๆ มันหมายถึงการขยายขอบเขตความสนใจของคุณ ชื่อนี้มีความหมายเหมือนคำพูดของ จอร์จ ดัน ที่ว่า เกี่ยวพันกับมวลมนุษยชาติ ซึ่งมีได้หมายเพียงแต่การทำงานไปวัน ๆ เท่านั้น แต่หมายถึงการทำอะไรพิเศษให้กับงานนั้นด้วย การที่คุณทำอะไรพิเศษให้กับงานและให้ความสนใจกับงานจะนำมาซึ่งความสุขใจในตัวคุณ Paul Pearsall ได้กล่าวถึงแนวคิดอภิสุขในการทำงาน (อินทรา ปัทมินทร, 2535, น. 120)

ว่า

เราใช้เวลาแต่ละวันในการทำงานมากกว่าทำอย่างอื่น ผู้เขียนยังไม่เคยพบใครเลยที่ไม่มีปัญหาในการทำงาน ถ้าไม่ใช่เรื่องค้นหาความหมายของการทำงานในชีวิต ก็เป็นเรื่องความเครียดในการทำงานแต่ละวัน น้อยคนนักที่จะค้นพบความหมายและความสนุกสนานในการทำงาน นักวิจัยผู้หนึ่งกล่าวถึงการงานโดยชี้ให้เห็น

ถึงกฎเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ ที่เราควรจะมีกัน นั่นคือ ความสุข และความภาคภูมิใจในการทำงาน กับ อิสรภาพในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในงาน ความสนุกและความภาคภูมิใจในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ เมื่อคุณมีความสุขในการทำงานทั้งด้านส่วนตัวและเพื่อสังคม

Hettler (1992 อ้างถึงใน ประพนอม รอดดี, 2538, น. 2) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบรวมทั้งความรู้สึกดีต่อการทำงานนั้น ๆ เป็นความสุขสมบูรณ์ในหน้าที่

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสุข ดัชนีชี้วัดความสุข คุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานข้างต้นนั้นสามารถประมวลออกมาได้เป็นความสุขและความพึงพอใจจากการทำงาน โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ประเด็นด้านความสุขในการทำงาน โดยนำแนวคิดทางด้านความสุข ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสร้างเป็นแนวคิดความสุขในการทำงาน ดังต่อไปนี้

จากปรัชญาการพัฒนาที่เน้นความสุขและนิยามความหมายของความสุขข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าสิ่งสำคัญมากประการหนึ่ง คือ หลักความพึงพอใจว่าส่วนของชีวิตหรือการทำงานนั้น ได้รับการตอบสนองอย่างน้อยเพียงใด จากแนวคิดการวัดความสุขข้างต้นนั้นสามารถนำเสนอให้เห็นถึงความสุขและความพึงพอใจจากการทำงานได้จากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและความปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ของความสุขในการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน และในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาจึงได้ปรับประยุกต์ให้สอดคล้อง ซึ่งสามารถสังเคราะห์ออกมาได้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์การ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายขององค์การ ธรรมเนียมขององค์การ
2. การจัดสวัสดิการด้านการเดินทางและที่อยู่อาศัยโดยหน่วยงานเป็นผู้จัดให้แก่บุคลากร
3. ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน ที่ต้องเป็นธรรมและเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ทำ
4. ความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงานทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้สึกรักใคร่ ประองตอง ความรู้สึกต่อชุมชนขององค์การ สัมพันธสนิทสนม ไม่แบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน เป็นต้น
5. ลักษณะสภาพแวดล้อมหรือสภาพการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ บทบาทและหน้าที่การทำงานในองค์การที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ

6. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ได้แก่ การสร้างความสมดุลทางชีวิตทั้งในการทำงานและครอบครัวหรือความเป็นส่วนตัวของบุคคลและการแบ่งเวลาในการทำงาน การเดินทาง

จากองค์ประกอบข้างต้นนั้นเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ในการศึกษาในครั้งนี้ กล่าวคือ การย้ายบุคลากรมาปฏิบัติงานยังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตนั้น เป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่บุคลากรนั้นต้องปฏิบัติตามนโยบาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตของบุคลากรในหลาย ๆ ด้าน การเดินทางที่จะต้องใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น หรือความต้องการในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขยายการเรียนการสอนมาศูนย์รังสิตที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร จากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นจากการย้ายนั้น การได้รับค่าตอบแทนและการได้รับสวัสดิการด้านการเดินทางและที่พักอาศัยที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่บุคลากรเพื่อการเดินทางมาปฏิบัติงานยังศูนย์รังสิตอันเป็นการแบ่งเบาภาระในด้านค่าใช้จ่ายของบุคลากรเมื่อย้ายมายังศูนย์รังสิตนั้นลักษณะทางกายภาพของอาคารต่าง ๆ มีระยะทางห่างไกลกันและมีความกว้างขวางมากกว่าที่เดิมอาจส่งผลให้การปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ลดน้อยลง อาจทำให้เกิดความห่างเหินและไม่เป็นกันเองของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนไปนั้น อาจส่งผลต่อการปรับตัวของบุคลากรทั้งในด้านการเดินทาง สถานที่ทำงาน บรรยากาศ ห้องทำงาน ห้องอาหาร ห้องน้ำที่เหมาะสม การใช้ระยะเวลาเพิ่มมากขึ้นในการเดินทางนั้น ทำให้ร่างกายเกิดความอ่อนเพลีย อาจส่งผลให้บุคลากรไม่มีเวลาเพียงพอในการทำผลงานทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำให้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นใช้ระยะเวลายาวนานมากขึ้น และประการสุดท้ายความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตในด้านอื่น ๆ นั้น มีผลกระทบโดยตรงต่อการย้ายมายังศูนย์รังสิต เพราะ บุคลากรต้องใช้เวลาในการเดินทางจากที่อยู่อาศัยมายังที่ทำงานเป็นระยะเวลานานกว่าเดิม ทำให้การใช้เวลาส่วนตัวและเวลากับครอบครัวน้อยลงนั่นเอง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานของตนที่ทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและการบริหารองค์การที่คำนึงถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรเป็นสำคัญ การได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมรักใคร่ ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ลักษณะของงานหรือสภาพการทำงานที่มีสภาพอุณหภูมิต่ำ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหารที่ดีเหมาะสม

การทำงาน การมีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานโดยการทำงานที่ประสบความสำเร็จและ การทำผลงานวิชาการเพื่อการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตด้านอื่น ๆ ที่มีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว

แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด

ในปัจจุบันมีคำเรียกดัชนีชี้วัดหรือตัวชี้วัด ซึ่งมีภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า “Indicator” กันแตกต่างกันไป เช่น เครื่องชี้วัด ตัวชี้วัด ตัวบ่งชี้ เครื่องชี้วัด เป็นต้น ซึ่งแต่ละคำนั้นสามารถ เรียกทดแทนกันได้เพราะมีความหมายที่เหมือนและเป็นไปในทางเดียวกัน

แนวคิดเรื่องตัวชี้วัด

มนุษย์ใช้ตัวชี้วัดมาแต่ดึกดำบรรพ์ โดยเฉพาะตัวชี้วัดทางกายภาพในเชิงคุณลักษณะ เช่น ความร้อน ความไกล ความหนัก เป็นต้น ต่อมาตัวชี้วัดเชิงคุณลักษณะจำนวนมากได้รับการ กำหนดให้เป็นเชิงปริมาณที่ได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากล เช่น องศาเซลเซียส กิโลเมตร กิโลกรัม เป็นต้น การวัดลักษณะหนึ่งอาจมีตัวชี้วัดได้มากกว่าหนึ่ง เช่น องศาเซลเซียสและฟาเรนไฮต์ กิโลเมตรและไมล์ กิโลกรัมและปอนด์ เป็นต้น ซึ่งสามารถเปรียบเทียบค่าระหว่างกันได้อย่างเป็น มาตรฐานสากล ต่อมาตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจในเชิงคุณลักษณะ เช่น ความรวย ความสูญเสียใน ทรัพย์สิน ได้ถูกกำหนดเป็นมูลค่าทางการเงิน ตัวชี้วัดที่มีหน่วยวัดเชิงปริมาณอาจให้กันในระยะเวลาสั้นหรือยาวได้ เช่น หน่วยวัดที่เป็นคืบหรือศอกไม่ได้รับการใช้ทั่วไป แต่หน่วยวัดที่เป็นวาและ เป็นไรได้รับการใช้เป็นมาตรวัดเนื้อที่ในบางประเทศและสามารถปรับค่าเป็นเคอร์และตารางเมตรได้

ตั้งแต่ปี 1960 นักวางแผนและนักบริหารซึ่งได้แนวความคิดการบริหารจัดการโดยเน้น จุดหมายปลายทาง (Management By Objective) ได้พัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการดำเนินงานของโครงการ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลงานหรือผลผลิตจากการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) เพื่อวัด ประสิทธิภาพ (Efficiency) และผลิตภาพ (Productivity) ด้วยตัวชี้วัดซึ่งมีค่าเป็นอัตราส่วน (Ratio) และสัดส่วน (Proportion) ในรูปต่าง ๆ ได้แก่ ปริมาณผลผลิตภายในช่วงเวลาที่กำหนด (เช่น นักศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาต่อปี) ความประหยัด (เช่น ความสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงกิโลเมตรต่อลิตร) คุณภาพ (เช่น ผลผลิตต่อไร่) ความรวดเร็ว (เช่น ความเร็วเป็นกิโลเมตรต่อชั่วโมง) เป็นต้น และยังคงเป็น

หลักในการกำหนดตัวชี้วัดผลงานหรือผลผลิตจากการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) มาจนกระทั่งปัจจุบันนี้

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 66) ให้ความหมาย ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวแปรที่สามารถสะท้อนอธิบายสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้วัดความเปลี่ยนแปลง หรือใช้บางสถานภาพหรือภาพสะท้อนลักษณะการดำเนินงานเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์มาตรฐาน สามารถใช้วัดความสำเร็จหรือผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องหมายที่ช่วยในการระบุปัญหา การวางแผนและประเมินผลการพัฒนา ใช้ประเมินวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าบรรลุความสำเร็จเพียงใด เครื่องชี้วัดมิได้เป็นเป้าหมายของการพัฒนา เป็นแต่เพียงเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบความสำเร็จว่าผลเป็นอย่างไร

ลักษณะสำคัญของตัวชี้วัด

ลักษณะที่สำคัญของตัวชี้วัด มี 5 ประการ ดังนี้ (Johnstone, 1981 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ผ่องกาย, ม.ป.ป.)

1. ตัวชี้วัดสามารถให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่ง หรือสภาพที่ศึกษาอย่างกว้าง ๆ ตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในด้านสังคมศาสตร์ให้สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำไม่มากก็น้อยแต่ไม่จำเป็นต้องถูกต้องแม่นยำอย่างแน่นอน
2. ตัวชี้วัดมีลักษณะที่แตกต่างไปจากตัวแปร เนื่องจากตัวชี้วัดเกิดจากการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการศึกษา แต่ตัวแปรจะให้สารสนเทศของสิ่งหรือสภาพที่ต้องการศึกษาเพียงด้านเดียวเพราะว่ามีลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เช่น อัตราส่วนของครูต่อนักเรียน
3. ตัวชี้วัดจะต้องกำหนดเป็นปริมาณ ตัวชี้วัดต้องแสดงสภาพที่ศึกษาเป็นค่าตัวเลขหรือปริมาณเท่านั้น ในการแปลความหมายค่าของตัวชี้วัดจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการสร้างตัวชี้วัดจะต้องมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์ของตัวชี้วัดอย่างชัดเจน
4. ตัวชี้วัดจะเป็นค่าชั่วคราว จะมีค่า ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลานั้น ๆ เมื่อเวลาเปลี่ยนไปค่าตัวชี้วัดก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้
5. ตัวชี้วัดเป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี

คุณลักษณะสำคัญของเครื่องชี้วัดที่ดี (Important Characteristic of Indicator)

เครื่องชี้วัดที่ดี มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญ (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 66) ดังนี้

1. มีความถูกต้อง สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดจริง ๆ (Validity)
2. เป็นภาวะวิสัยและเชื่อถือได้ (Objectivity / Reliability)
3. มีความไวต่อการวัดการเปลี่ยนแปลง (Sensitivity)
4. มีความเฉพาะเจาะจงใช้วัดสิ่งที่จะวัดได้ (Specificity)
5. เป็นสากล (Universality)
6. เป็นที่ยอมรับ (Acceptability)
7. ง่ายแก่การคำนวณ (Simple Calculation)
8. ประหยัดเวลาในการจัดหา (Low Cost)

ประโยชน์ของตัวชี้วัด (Benefits of Indicator)

1. เพื่อวัดความก้าวหน้า วัดประสิทธิภาพ ประเมินประสิทธิผลและผลกระทบของกระบวนการพัฒนา ซึ่งให้ผู้บริการทราบว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ใกล้จะบรรลุผลสำเร็จแล้วหรือยัง
2. ระดับผู้กำหนดนโยบาย เครื่องชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้บ่งบอกสถานะของสิ่งที่ต้องการวัด
3. ระดับการดำเนินงานตามแผน เครื่องชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้บ่งบอกว่าโครงการหรือบริการที่ใช้ประชาชนเหมาะสมดีหรือไม่ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจสังคมหรือไม่

หน้าที่ของตัวชี้วัด

หน้าที่ของตัวชี้วัดแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่มตามลักษณะของตัวชี้วัดกลุ่มต่าง ๆ (ลั่นทม สุทธิ, 2543, น. 21-22) คือ

1. ตัวชี้วัดของปัจจัยนำเข้า (Input indicators) ใช้วัดทรัพยากรที่ใช้ รวมทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวนเงินงบประมาณสนับสนุน จำนวนวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
2. ตัวชี้วัดของกระบวนการ/กิจกรรม (Process indicators) ใช้วัดจำนวนครั้งของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ เช่น จำนวนครั้งของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ เช่น จำนวนครั้งของการจัดประชุม จำนวนครั้งของการอบรม เป็นต้น

3. ตัวชี้วัดของผลงานหรือผลผลิต (Output indicators) ใช้วัดเมื่อมีการดำเนินกิจกรรม สิ้นสุดลง โดยผลงานหรือผลผลิตจะแสดงให้เห็นทันทีที่กิจกรรมสิ้นสุด ประสิทธิภาพ (Efficiency) จะเป็นตัวชี้ผลงาน โดยใช้วัดค่าใช้จ่ายที่ลงทุนเปรียบเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่เกิดขึ้น ตัวอย่าง ตัวชี้วัดของผลงาน เช่น จำนวนสตรีมีครรภ์ที่ได้รับการอบรมการปฏิบัติตนที่ถูกต้องขณะตั้งครรภ์ สัดส่วนของโรงเรียนที่นักเรียนได้รับการอบรมเรื่องการควบคุมป้องกันไข้เลือดออก จำนวนวันที่ นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล รวมทั้งเรื่องของคุณภาพบริการ (Quality of care) ก็จัดเป็นตัวชี้วัดของผลงานด้วย

อนึ่งถ้าวัดประสิทธิภาพในเชิงเทคนิค (Technical efficiency) จะเป็นเรื่องของผลงาน/ผลผลิต และอื่น ๆ ที่ตรงตามเวลาการปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ และบริการได้มาตรฐาน เป็นต้น

4. ตัวชี้วัดของผลลัพธ์ (Effect indicators) จะแสดงออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ตัวชี้วัดของผลลัพธ์เป็นการวัดผลลัพธ์ตาม วัตถุประสงค์ของแผนงานและโครงการ ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั่นเองโดยนำมา เปรียบเทียบกับ เกณฑ์หรือเป้าหมาย เช่น ร้อยละของสตรีมีครรภ์ที่มาใช้บริการตรวจครรภ์ก่อนคลอดครบ 4 ครั้ง ร้อยละของครัวเรือนที่สมาชิกมีพฤติกรรมป้องกันโรคไข้เลือดออก โดยกางมุ้งนอนกลางวัน และ ช่วยกันทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย เป็นต้น

5. ตัวชี้วัดของผลกระทบ (Impact indicators) ใช้วัดว่าแผนงานและโครงการนั้น ๆ ได้ แก้ไขปัญหา สาธารณสุขหรือปัญหาสุขภาพของประชาชนให้ดีขึ้นได้หรือไม่เพียงใด เป็นการวัดผล ที่ได้ขั้นสุดท้าย ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการที่จะเกิดผลกระทบที่พึงปรารถนาหรืออาจต้องใช้หลาย แผนงานหรือหลายโครงการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลกระทบ หรือเป้าประสงค์เดียวกันก็ได้ เช่น ลดอัตราการตายของทารกในชนบทให้ไม่เกิน 30 ต่อเด็กเกิดมีชีวิต 1,000 คน (ใช้อัตราตาย) ลดอัตราการป่วยด้วยโรคไข้เลือดออกในเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปีลงร้อยละ 20 (ใช้อัตราป่วย) เป็นต้น

นอกจากนี้ทางสำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ยังได้แบ่ง ประเภทของตัวชี้วัดตามหน้าที่ออกเป็น 7 กลุ่ม (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 66) ดังนี้

1. แสดงปัจจัยนำเข้า (Input Indicator) ใช้วัดเมื่อจะดำเนินการพัฒนา
2. แสดงการกระทำที่เกิดขึ้น (Process or Performance Indicator) ใช้วัดจำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการ
3. แสดงผลที่ได้รับ (Output Indicator) ใช้วัดผลงานเมื่อโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โดยเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและการครอบคลุม

4. แสดงผลสำเร็จ (Outcome Indicator) ใช้วัดผลสำเร็จเมื่อโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ สิ้นสุด ทั้งนี้โดยเทียบกับจุดมุ่งหมายระยะยาวของโครงการหรือผลกระทบด้านต่าง ๆ ของโครงการ ที่นอกเหนือไปจากที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

5. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ใช้วัดผลผลิตตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ

6. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ใช้วัดค่าใช้จ่ายที่ลงทุนเปรียบเทียบกับผลผลิตที่เกิดขึ้น

7. ผลกระทบ (Impact) ใช้วัดผลที่เกิดขึ้นจากนโยบาย แผนงาน และโครงการที่จัดทำขึ้น

เช่น นโยบายแก้ปัญหาสาธารณสุข มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคมอย่างไร

เกณฑ์ตัวชี้วัด

การเปรียบเทียบผลงานสามารถทำได้โดยพิจารณาจากเปรียบเทียบค่าของตัวชี้วัด ซึ่งจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ เกณฑ์ของตัวชี้วัดสามารถแบ่งออก (สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี, เอกสารอัดสำเนา) ได้ดังนี้

1. เกณฑ์สัมบูรณ์ ใช้สำหรับการดำเนินการที่ต้องทำครบถ้วน เช่น เด็กทุกคนต้องได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันไข้ทรพิษ เป็นต้น

2. เกณฑ์เชิงวิทยาศาสตร์ ใช้สำหรับการดำเนินการที่มีการกำหนดค่ามาตรฐานทางวิทยาศาสตร์ที่ชัดเจน เช่น ระดับค่ามลพิษในอากาศ เป็นต้น

3. เกณฑ์เชิงนโยบาย ใช้สำหรับการดำเนินการที่มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนโดยฝ่ายนโยบาย เช่น มติคณะรัฐมนตรีกำหนดว่าจะต้องดำเนินการในปริมาณงานโดยใช้งบประมาณเท่าใด

4. เกณฑ์ความเคลื่อนไหวเชิงพัฒนา ใช้สำหรับการดำเนินการที่มีเป้าหมายในเชิงแนวโน้ม จึงต้องพิจารณาจากข้อมูลที่ประมวลไว้ในระยะ 3-5 ปี แล้วนำมาเปรียบเทียบย้อนหลังแล้วหาเกณฑ์หรือค่าที่เหมาะสมว่าควรเป็นเท่าไร

แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดทางสังคม

ตั้งแต่ปี 1970 นักวิชาการทางสังคมศาสตร์ให้ความสนใจต่อการกำหนดตัวชี้วัดเชิงนโยบาย นอกเหนือไปจากตัวชี้วัดผลงานหรือผลผลิตจากการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) ของโครงการ โดยการจัดทำตัวชี้วัดการพัฒนาสังคมเพื่อประโยชน์ในการวางแผนและประเมินผล รวมทั้งการปรับนโยบายการพัฒนาประเทศแนวความคิดในการกำหนดตัวชี้วัดมีความเห็นที่แตกต่าง

หลายมิติ มิติหนึ่งคือความขัดแย้งระหว่างคนสองกลุ่ม กลุ่มแรกเห็นว่าเราควรจะต้องทำตัวชี้วัดให้ได้น้อยที่สุด หรือถ้าดีที่สุดก็ขอให้มีเพียงตัวเดียว กลุ่มที่สองเห็นว่าต้องมีตัวชี้วัดเป็นหมวดต่าง ๆ เนื่องจากเป็น Sector ซึ่งเอามารวมกันไม่ได้ความสนใจที่มีต่อลักษณะตัวชี้วัดมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา จากที่เคยเน้นรายได้ต่อหัวของประชากร หลังจากนั้นก็มาสู่เรื่องการกระจายรายได้ การขยายตัวทางการผลิตความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี สุดท้ายเมื่อมาถึงระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ก็มาเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การปรับเปลี่ยนลักษณะตัวชี้วัดนี้เป็นไปตามปรัชญาการพัฒนาสังคมและทฤษฎีการพัฒนาสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย ดังนั้น การกล่าวถึงตัวชี้วัดจึงต้องให้มีความชัดเจนในเรื่องลักษณะตัวชี้วัดเป็นเบื้องต้นว่าเป็น “ตัวชี้วัดในเรื่องอะไร”

ตัวชี้วัดทางสังคมจะมีลักษณะเป็นตัวแทนของสิ่งที่เป็นนามธรรม (proxy character) ซึ่งให้นิยามเชิงปฏิบัติการในการวิเคราะห์และการติดตามผลเป็นเชิงปริมาณ (quantifiable aspects of social concerns) ซึ่งมาตรวัดซึ่งใช้ในการคำนวณได้เป็นค่าประเมิน (value-loaded) ซึ่งได้จากตัวแปรเฉพาะที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแปรสำคัญให้กับตัวชี้วัด โดยที่แต่ละตัวแปรอาจจะมีมาตรวัดที่ต่างกัน ในกรณีที่ตัวชี้วัดหนึ่งมีตัวแปรมากกว่าหนึ่งตัว ก็จะต้องมีการกำหนดค่าน้ำหนัก (Weighting) ของแต่ละตัวแปรเพื่อจัดทำดัชนี (Index) ของตัวชี้วัดนั้น ดังนั้น การจัดทำตัวชี้วัดและการนำตัวชี้วัดไปจึงต้องคำนึงถึง (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

- ความตรงประเด็นที่จะนำตัวชี้วัดเหล่านั้นไปใช้เป็นสารสนเทศที่จำเป็นและเพียงพอต่อการกำหนดนโยบาย
- ลำดับชั้นของตัวชี้วัด 3 ระดับ ได้แก่ ภาพรวม-โครงสร้าง-การกระจาย (Aggregate-structural-Distribution indicators) โดยที่ตัวชี้วัด “ภาพรวม” เป็นตัวชี้วัดที่บ่งชี้ผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติตามนโยบายเฉพาะด้าน “โครงสร้าง” เป็นตัวชี้วัดที่บ่งชี้ผลผลิตจากการดำเนินกิจกรรมตามโครงการที่จะนำไปสู่การบรรลุนโยบายเฉพาะด้าน และ “การกระจาย” คือ ความหลากหลายของกิจกรรมซึ่งจัดทำโดยนำปัจจัยการผลิตเข้าสู่กระบวนการ
- การกำหนดจำนวนตัวชี้วัดให้ได้น้อยที่สุด โดยเลือกตัวแปรเพียงตัวเดียวจากกลุ่มตัวแปรที่ใช้ทำเป็นตัวชี้วัด หรือตัดทอนตัวแปรที่คล้ายคลึงกันออกไป
- การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชากรผู้รับประโยชน์ (people) มากกว่ามูลค่าทางการเงิน (Monetary)
- การจัดทำตัวชี้วัดด้วยความประหยัดโดยการใช้ข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บไว้แล้วตามปกติจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่
- การตีความหมายของตัวชี้วัดต้องเป็นที่เข้าใจได้โดยบุคคลทั่วไป (non-scientists)

- ความเป็นรูปธรรมของตัวชี้วัดที่มีอยู่จริงในแต่ละกลุ่มวัฒนธรรม

ในระดับ Output จะค่อนข้างเป็นรูปธรรม แต่ในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความพึงพอใจของประชาชน ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ จะมีลักษณะเป็นนามธรรม หน้าที่ของผู้จัดทำตัวชี้วัดคือ ต้องพยายามแปลงนามธรรมนั้นให้เป็นรูปธรรมให้มากที่สุด แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องทำให้เป็นรูปธรรมทั้ง 100% การชี้วัดในเชิงอุดมคติอาจต้องใช้การบรรยายความและการใช้เหตุผล แต่ปัญหาคือ เรามีข้อมูลเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่พอต้องหาข้อมูลอื่นมาทดแทนหรือเก็บข้อมูลใหม่

ลักษณะของตัวชี้วัดทางสังคม

การจัดทำตัวชี้วัดต้องพิจารณาคุณสมบัติของตัวชี้วัด 3 ลักษณะพร้อมกัน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามระดับ ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามมาตรวัด และตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามค่าของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามระดับ ได้แก่

- 1) ตัวชี้วัดปัจจัยในกระบวนการผลิต (Input Indicators) ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงาน (เช่น จำนวนงบประมาณ จำนวนนักศึกษาที่รับสมัคร)
- 2) ตัวชี้วัดผลผลิต (Output Indicators) ที่แสดงถึงผลผลิตจากกระบวนการผลิต (เช่น จำนวนนักศึกษาที่จบหลักสูตร) อาจพิจารณาเพียงระดับผลผลิตที่เกิดขึ้นหรืออาจพิจารณาถึงผลในระยะยาวว่าสังคมได้อะไร

ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามมาตรวัด ได้แก่

- 1) ตัวชี้วัดเชิงวัตถุวิสัย (Objective Indicators) ที่มีค่าเป็นตัวเลขทางคณิตศาสตร์และมีนัยทางสถิติ (เช่น รายได้ ผลผลิตต่อไร่)
- 2) ตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย (Subjective Indicators) ที่เป็นข้อมูลแสดงความรู้สึก ทศนคติ ความนิยม ความคิดเห็น การตัดสินใจ และความเชื่อ (เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อบริหารของเจ้าหน้าที่)

ตัวชี้วัดทางสังคมจำแนกตามค่าของตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) ตัวชี้วัดบวก (Positive Indicators) ที่ค่าตัวเลขมีแนวโน้มในทางเพิ่มขึ้นแสดงถึงแนวโน้มการพัฒนาสังคมเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ (เช่น อัตราการรู้หนังสือสูงขึ้น)
- 2) ตัวชี้วัดเชิงลบ (Negative Indicators) ที่ค่าตัวเลขมีแนวโน้มในทางลดลงแสดงถึงแนวโน้มการพัฒนาสังคมเป็นไปในทางที่พึงประสงค์ (เช่น อัตราการป่วยลดลง)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวชี้วัดทางสังคมที่จำแนกตามมาตรวัดเป็นตัวชี้วัดในเชิงอัตวิสัย (Subjective Indicators) เพราะว่า เป็นข้อมูลที่แสดงความรู้สึก ทศนคติ

ของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีต่อความสุขในการทำงานในองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 7 องค์ประกอบ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมในต่างประเทศ

ในกลางทศวรรษ 1970 องค์การสหประชาชาติได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยแห่งสหประชาชาติ (UNU) ได้จัดโปรแกรมที่เน้นการพัฒนาคนและสังคม และเริ่มโครงการที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบเครื่องชี้วัดทางสังคมในระดับนานาชาติให้ระบบและค่านิยมของเครื่องชี้วัดทางสังคมว่า คือ ความพยายามในการจัดการและการจัดองค์ประกอบของมิติต่าง ๆ ด้านสวัสดิการสังคม ต่อมาในปี 1989 โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติได้จัดทำดัชนีพัฒนามนุษย์ (HDI) มีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการของดัชนีพัฒนามนุษย์คือ การมีชีวิตที่ยืนยาว ความรู้ และมาตรฐานความเป็นอยู่โดยวัดจากช่วงชีวิต อัตราการรู้หนังสือของผู้ใหญ่ และผลิตภัณฑ์มวลรวมของประชาชาติต่อหัวของประชากร (ล้นทม สุทธิ, 2543, น. 25-27)

การพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคม (อนุชาติ พวงสำลี และ อรทัย อาจอ่า, 2539, น. 104-108) เป็นสิ่งที่ต้องสอดคล้องกับการพัฒนาในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตโดยมีแนวคิดที่สามารถนำมาเป็นฐานในการพัฒนาเครื่องชี้วัด คือ (1) แนวคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในเรื่องของการอยู่ดี มีสุข มีความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม (2) แนวคิดเรื่องการพัฒนาสังคม มีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดความยากจน กระจายความยุติธรรม การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องของสวัสดิภาพ การศึกษา การจ้างงาน ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัย และความมั่นคงในชีวิตและสิ่งแวดล้อม (3) แนวคิดเรื่องการพัฒนาคนโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา สร้างความเป็นธรรมทางสังคม ไม่กดขี่กันคนออกจากสังคม (4) แนวคิดเรื่องความมั่นคงในชีวิตของมนุษย์ หมายถึง คนสามารถดำรงชีวิตอยู่โดยปราศจากความหวาดกลัวต่อภัยต่าง ๆ ที่อาจคุกคามชีวิตและทรัพย์สิน

เครื่องชี้วัดทางสังคมของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกองนโยบายสถิติ สำนักงานประมาณและการบริหาร (The Statistical Policy Division, Office of Management and Budget) ได้จัดทำสถิติและรายงานของประเทศโดยใช้เครื่องมือชี้วัดทางสังคมไว้ 8 หมวด คือ (1) สุขภาพ (2) ความปลอดภัยในชีวิต (3) การศึกษา (4) การจ้างงานโอกาสในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน (5) รายได้ (6) บ้านเรือนที่อยู่อาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกและเพื่อนบ้าน (7) เวลาว่างและนันทนาการ (8) ประชากร

เครื่องชี้วัดที่จัดทำเป็นแนวทางขององค์การสหประชาชาติ (United Nation Guidelines) มีประเด็นทางสังคมที่จัดไว้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาเครื่องชี้วัด ประกอบด้วย (1) ประชากร (2) การตั้งครอบครัวและครัวเรือน (3) การเรียนรู้และบริการสังคม (4) กิจกรรมเพื่อการมีรายได้และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (5) การกระจายรายได้ การบริโภค และการออม (6) ความมั่นคงทางสังคมและบริการทางด้านสวัสดิการ (7) สุขภาพ บริการด้านสุขภาพและการใช้บริการสุขภาพ (8) ที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อม (9) ระเบียบสังคมและความปลอดภัย (10) การใช้เวลา (11) การใช้เวลารว่าง และวัฒนธรรม (12) ชนชั้นทางสังคมและการเลื่อนชั้นทางสังคม

นอกจากนี้โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความมั่นคงของชีวิตใน 7 ด้าน คือ (1) ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (2) ความมั่นคงทางอาหาร (3) ความมั่นคงทางสุขภาพ (4) ความมั่นคงทางสิ่งแวดล้อม (5) ความมั่นคงของบุคคล (6) ความมั่นคงทางด้านชุมชนและครอบครัว (7) ความมั่นคงทางการเมือง

การสร้างและการพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมในประเทศไทย

สุภางศ์ จันทวานิช และ วรณี ไทยานันท์ (อนุชาติ พวงลำลือ และ อรทัย อาจอ่ำ, 2539, น. 155-164) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมไทยโดยใช้แนวคิดเรื่องการพัฒนาสังคม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาสังคม หมายถึง การปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม ประกอบกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า การพัฒนาสังคมไทยเป็นแนวคิดที่เกิดในช่วงระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมา โดยรัฐได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องจัดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพไปในทิศทางที่ต้องการ คือ ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจจะนำไปสู่ความกินดีอยู่ดีของประชาชน แต่เมื่อใช้แนวคิดนี้แล้วประมาณ 10 ปี จึงพบว่า คนไม่ได้รับผลประโยชน์จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ดังนั้นการพัฒนาจึงเปลี่ยนแปลงมาเน้นเรื่องคุณภาพชีวิตของคนในสังคมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเพิ่มศักยภาพของประชาชนและชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อให้ชุมชนพึ่งตนเองได้สร้างองค์กรชุมชนให้มีคุณภาพ ดังนั้นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน นักวิชาการต่าง ๆ จึงได้จัดทำเครื่องวัดคุณภาพชีวิต ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศร.) ได้จัดทำเครื่องชี้ภาวะสังคมเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2518-2537 โดยใช้แนวคิดจากบทความเกี่ยวกับการเคหะ (House Amenity) ของ คานท์ (Cant) จัดทำเป็น 5 หมวด คือ (1) ประชากร (2) การศึกษาและการเผยแพร่ข่าวสาร (3) รายได้ (4) สาธารณสุข (5) การมีงานทำ (6) ความปลอดภัย

2. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ได้จัดเก็บข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช.2ด) ในปี 2525 และผนวกข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ตั้งแต่ปี 2533 เป็นมาและทำตัวชี้วัดสภาพหมู่บ้าน 5 กลุ่ม 35 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) โครงสร้างพื้นฐาน (2) การประกอบอาชีพ ผลผลิต และรายได้ (3) สาธารณสุข และการอนามัย (4) แหล่งน้ำ (5) ความรู้ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ต่อมาสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงเป็นชุมชนเมืองมากขึ้นทำให้ต้องปรับปรุงตัวชี้วัดบางตัวให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาฯ และสภาพแวดล้อมของประเทศโดยเพิ่มกลุ่มที่ 6 คือ เรื่องทรัพยากร

3. คณะกรรมการพัฒนาชนบทแห่งชาติ (กชช.) ได้จัดทำเครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ในปี 2528 เป็น 8 หมวด 32 ตัวชี้วัด เพื่อวัดคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทยว่าควรมีคุณภาพชีวิตในเรื่องอะไรบ้างเป็นอย่างน้อยและควรมีระดับความเป็นอยู่ไม่ต่ำกว่าระดับไหน ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และในปี 2540 มีการปรับปรุง จปฐ. เป็น 8 หมวด 39 ตัวชี้วัด เพื่อเก็บข้อมูลในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2540, น. 1-4)

4. ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) หมายถึง ความจำเป็นขั้นต่ำสุดที่คนทุกคนในชุมชนควรจะเป็นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้มีชีวิตที่ดีและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ตามสมควร (วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ, ม.ป.ป., น. 64-66)

เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน เป็นเครื่องมือของประชาชนในหมู่บ้านที่จะใช้วัดสภาพของหมู่บ้านและครัวเรือนตนเองว่าขณะนี้ยังมีปัญหาคุณภาพชีวิตในเรื่องใดบ้างที่ยังไม่บรรลุตามเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐาน นอกจากนั้นยังใช้เป็นแนวทางในการวางโครงการกิจกรรมที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้หมดไปหรือบรรเทาเบาบางลงโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาวิเคราะห์ปัญหา ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองร่วมกับเจ้าหน้าที่ 4 กระทรวงในพื้นที่เพื่อให้บังเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับจุดมุ่งหมายของการใช้เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐานมี ดังนี้

4.1 มุ่งกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การรับรู้เรื่องคุณภาพชีวิต โดยใช้เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐานเป็นตัวชี้วัด ส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรประชาชนในการจัดเก็บข้อมูล กำหนดปัญหาของหมู่บ้าน หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งวางแผนงาน/โครงการในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้านได้อย่างถูกต้อง

4.2 ใช้เป็นเครื่องกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา โดยประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะยึดเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนาซึ่งได้แก่ เครื่องชี้วัดที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้แนวทางแก้ไข จัดทำเป็นโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ หรือสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ในระยะเวลาที่กำหนด

4.3 ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการพัฒนา โดยสามารถวัดผลการดำเนินงานพัฒนาชนบทในแต่ละปีว่าสามารถยกมาตรฐานคุณภาพชีวิตได้มากน้อยเพียงใดในเรื่องอะไรบ้าง และยังคงต้องเน้นในเรื่องอะไรต่อไปอีก โดยใช้เครื่องชี้วัด จปฐ. เป็นตัวกำหนด

5. สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกาได้รับรวบรวมสถิติจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาจัดทำ เครื่องชี้วัดสภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการอ้างอิงตามผลการดำเนินการ และเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะเวลาที่ผ่านมาให้สมบูรณ์ขึ้นทันเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการวางแผน ติดตามประเมินผล การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดำเนินการตั้งปี พ.ศ. 2518-2530 ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 สำนักสถิติแห่งชาติได้จัดทำเครื่องชี้วัดภาวะเศรษฐกิจและมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผล การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในระยะเวลาที่ผ่านมา และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทางสังคมของประเทศโดยมีเครื่องชี้ภาวะสังคม 9 สาขา 113 ข้อ คือ (1) สาขาประชากร 22 ข้อ (2) สาขาแรงงาน 16 ข้อ (3) สาขาสาธารณสุข 21 ข้อ (4) สาขาการศึกษา 14 ข้อ (5) สาขาครอบครัวและครัวเรือน 10 ข้อ (6) สาขาเคหะ 11 ข้อ (7) สาขาการใช้เวลา และเข้าร่วมกิจกรรมฯ 8 ข้อ (8) สาขาสวัสดิการสังคม 4 ข้อ 9) สาขาสิ่งแวดล้อม 7 ข้อ

ต่อมาการสร้างและพัฒนาดัชนีชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์นั้นได้ถูกกำหนดขึ้น ซึ่งจากงานวิจัยของสำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์นั้นได้จัดทำรายงานการวิจัยโดยเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งดัชนีชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์นั้นได้ถูกประมวลออกมา 10 มิติ 125 ดัชนี ซึ่งแบ่งแยกเป็น 2 ระดับ คือระดับบุคคลและระดับพื้นที่ เช่น ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพอนามัย การศึกษา การมีงานทำและการมีรายได้ ความมั่นคงส่วนบุคคล ครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม สังคมวัฒนธรรม สิทธิความเป็นธรรม การเมืองและธรรมาภิบาล เป็นต้น

ในขณะเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติประยุกต์ใช้แนวความคิดที่หลากหลายในการจัดทำเครื่องชี้วัดทางสังคมโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมดังต่อไปนี้

แนวความคิดการพัฒนาสังคม โดยจัดทำ เครื่องชี้วัดภาวะทางสังคม ดังต่อไปนี้

ปี 2518 ประกอบด้วย หมวดประชากร หมวดรายได้ หมวดสาธารณสุข หมวดการศึกษา และการเผยแพร่ข่าวสาร หมวดการมีงานทำ และหมวดความปลอดภัย

ปี 2532 ประกอบด้วย หมวดประชากร หมวดสาธารณสุข หมวดการศึกษาและการเผยแพร่ข่าวสาร หมวดการมีงานทำ หมวดความปลอดภัย หมวดการเคหะ หมวดเศรษฐกิจสังคม หมวดสวัสดิการสังคม หมวดสถาบันครอบครัว และหมวดมลภาวะ

แนวความคิด “การพัฒนาชนบท” โดยจัดทำ “ตัวชี้วัดสภาพหมู่บ้าน กชช.2ค” ดังต่อไปนี้

ปี 2529 ประกอบด้วย หมวดโครงสร้างพื้นฐาน หมวดการประกอบอาชีพ ผลผลิตและรายได้ หมวดสาธารณสุขและการอนามัย หมวดแหล่งน้ำ และหมวดความรู้ การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ปี 2535 ประกอบด้วย หมวดสภาพพื้นฐาน หมวดผลผลิต รายได้และการมีงานทำ หมวดสาธารณสุขและการอนามัย หมวดแหล่งน้ำ หมวดความรู้ การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และหมวดทรัพยากรธรรมชาติ

แนวความคิด “Basic Minimum Needs” โดยจัดทำ “เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน จปฐ.” ดังต่อไปนี้

ปี 2528 ประกอบด้วย หมวดอาหาร หมวดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม หมวดโอกาสเข้าถึงบริการสังคมขั้นพื้นฐาน หมวดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมวดการผลิตและหาอาหาร หมวดวางแผนครอบครัว หมวดการมีส่วนร่วมของประชาชน และหมวดการพัฒนาจิตใจ

ปี 2540 ประกอบด้วย หมวดสุขภาพดี หมวดมีบ้านอาศัย หมวดศึกษาถ้วนทั่ว หมวดครอบครัวอยู่สบาย หมวดรายได้มาก หมวดอยากร่วมพัฒนา หมวดพาผู้คุณธรรม และหมวดบำรุงสิ่งแวดล้อม

จนกระทั่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ประยุกต์ใช้แนวความคิด “ความอยู่ดีมีสุข Well-Being” โดยจัดทำ “เครื่องชี้วัดความอยู่ดีมีสุข” ประกอบด้วย หมวดสุขภาพอนามัยและโภชนาการ หมวดการศึกษา หมวดชีวิตการทำงาน หมวดชีวิตครอบครัว หมวดการพัฒนาเศรษฐกิจ หมวดสิ่งแวดล้อม หมวดความปลอดภัย ในชีวิต และหมวดประชารัฐ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, ม.ป.ป.) ต่อมาสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สภาพัฒน์) ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาของประเทศไทยที่จะเริ่มต้นเดือนตุลาคม 2549 ภายใต้วิสัยทัศน์ ‘สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน’ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ (1) การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เพื่อให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมฐานความรู้ และเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ (2) การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ การใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากร ผ่านการทำแผนชุมชน (3) การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน กระจายความเสี่ยงการผลิตจากการผลิตในเชิงอุตสาหกรรมอย่างเดียวนไปสู่ภาคบริการและเน้นจุดแข็งด้านการเกษตร เข้าสู่อุตสาหกรรมเกษตรเน้นการออมเพื่อเป็นฐานในการลงทุน เน้นยุทธศาสตร์เรื่องพลังงานที่จะสามารถพึ่งพาตนเองได้ (4) การพัฒนาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพ และการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (5) การเสริมสร้างธรรมาภิบาล

ในการบริหารจัดการประเทศสู่ความยั่งยืน การปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (ภคภาส ศิริสุข, ม.ป.ป.)

สรุป จากการศึกษาแนวคิดการสร้างตัวชี้วัดและการพัฒนาเครื่องชี้วัดทางสังคมของหน่วยงานและนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า การสร้างตัวชี้วัดส่วนมากเป็นการสร้างตัวชี้วัดเพื่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการสร้างตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้สภาพที่แท้จริงของกระบวนการดำเนินงานขององค์กรว่า มีแนวโน้มที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายและ ยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด ทั้งนี้ เครื่องชี้วัดที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องสามารถแสดงถึงการวัดผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ขณะเดียวกันก็ยังสามารถสะท้อนคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้โครงการของหน่วยงานภาครัฐเป็นเช่นไร ทั้งในระดับกลุ่ม ระดับปัจเจกบุคคล

แนวคิดว่าด้วยความสุขมวลรวมประชาชาติ

กรณีประเทศไทย

ในประเทศไทยก็มีการเสนอให้สนใจเรื่องความสุขมวลรวมประชาชาติ ที่สำคัญโดย ประเวศ วะสี นักคิดและนักยุทธศาสตร์สังคมที่โดดเด่น และจากเอกสาร “รายงานการพัฒนาคนของประเทศไทย 2546” ของแผนงานพัฒนามนุษย์สหประชาชาติหรือยูเอ็นดีพี ได้กล่าวถึงงานวิจัยของ อภิลิทธิ์ อ่างวรารกุล แห่งโรงพยาบาลขอนแก่น และคณะ โดยได้รับการสนับสนุนจาก สกว. ซึ่งใช้วิธีทำงานกับปราชญ์ชาวบ้านที่มีชื่อระดับประเทศ 10 คน และชาวบ้าน 190 คนใน 4 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อสร้างแนวคิดเรื่องความสุข อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะสำหรับเกษตรกรในภาคนั้น ได้มีข้อสรุปเกี่ยวกับความสุขว่า มีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่ (1) ความมั่นคงในชีวิต ตัวชี้วัดความสุข ได้แก่ ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยมั่นคง อาหารพอเพียง (2) สุขภาพกายใจ ตัวชี้วัด ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต (3) ครอบครัวที่ดี ตัวชี้วัด ได้แก่ การอยู่พร้อมหน้าครอบครัวและมีงานทำ ความรักและความเข้าใจ ไม่ทะเลาะวิวาทระหว่างกัน (4) ชุมชนเข้มแข็ง ตัวชี้วัด ได้แก่ การเรียนรู้แบบกลุ่ม ผู้นำแบบไม่เป็นทางการและการพัฒนาการนำกิจกรรมกลุ่ม (5) สิ่งแวดล้อมทางชีวิตที่ดี ตัวชี้วัด ได้แก่ ดินที่อุดม น้ำและสัตว์ที่บริบูรณ์ สิ่งแวดล้อมปราศจากมลพิษหรือสารเคมี มีถนนประปาและไฟฟ้าใช้ (6) เสรีภาพ เสรีภาพในการกระทำสิ่งใดที่ไม่กระทบทางลบต่อผู้อื่น ปลอดภัย (7) ความพอใจในตนเอง ตัวชี้วัด ได้แก่ ครอบครัวที่เป็นสุข การงานที่สำเร็จ (8) การเข้าถึงธรรมะ ตัวชี้วัด ได้แก่ ชีวิตที่สงบ มีความพอใจตนเอง ทำบุญหรือช่วยเหลือผู้อื่น

นอกจากนี้ คณะกรรมการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติที่ได้เสนอร่าง พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ ก็ได้พูดถึงสุขภาวะ (Well-being) ที่หมายถึงทั้งสุขภาพทางกาย จิตใจ ปัญญาหรือจิตวิญญาณ และด้านสังคม มีการจัดตั้งสมัชชาสุขภาพซึ่งประชาชนจากภาคส่วนต่าง ๆ เข้าร่วม กิจกรรมเหล่านี้เมื่อดำเนินไปก็จะก่อเป็นองค์ความรู้ซึ่งสามารถไปสร้างดัชนีความสุขหรือสุขภาวะ และเมื่อรวมกับข้อมูลด้านอื่นก็ประกอบเป็นความสุขมวลรวมประชาชาติได้

สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์กรสำคัญในการนำเสนอแนวความคิดด้านสาธารณสุขของไทย ได้เน้นเรื่องการอยู่เย็นเป็นสุข และในวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 ได้จัดเวทีจุดประกายสมัชชาสุขภาพว่าด้วยความอยู่เย็นเป็นสุข หรือกล่าวให้สั้นก็คือ “ความสุข” โดยมีประเด็นที่น่าสนใจได้แก่

1. หลักปรัชญาและเป้าหมายของความอยู่เย็นเป็นสุข มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ (1) หลักความเป็นองค์รวม ทั้งในระดับบุคคลและสังคม (2) หลักความพอเพียงทั้งในระดับบุคคลและสังคม (3) หลักดุลยภาพของการพัฒนา การพัฒนาทางเศรษฐกิจต้องไม่ล้ำหน้าการพัฒนาทางสังคม และนำไปสู่ความเป็นธรรมในสังคม (4) หลักระบบคุณค่าดั้งเดิมในสังคมไทย เช่น ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเคารพบุพการี (5) หลักการทางศาสนา ไม่ยึดติดตัวตนและวัตถุ (6) หลักวิถีคิด การคิดเชิงบวก สร้างสรรค์ (7) หลักการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2. องค์ประกอบของความอยู่เย็นเป็นสุข มี 2 ส่วน ได้แก่ ความสุขภายในและความสุขภายนอก

3. ปัจจัยที่เอื้อและเป็นอุปสรรคต่อความอยู่เย็นเป็นสุข ซึ่งมีหลายมิติ กล่าวด้านบวกมีองค์ประกอบ 10 ประการในการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุข ได้แก่ (1) การสร้างค่านิยม ได้แก่ การมองความสำเร็จใหม่ ค่านิยมความพอเพียง ค่านิยมการให้ (2) ระบบการเรียนรู้และเครือข่ายที่มีชุมชนเป็นพื้นฐาน (3) ระบบเศรษฐกิจ ไม่เน้นกำไรเป็นเป้าหมายสูงสุด (4) ระบบวัฒนธรรม (5) ระบบสื่อสารมวลชน (6) นโยบายรัฐและผู้กำหนดนโยบาย เน้นธรรมาภิบาลและการสร้างความอยู่เย็นเป็นสุข (7) ครอบครัว (8) ชุมชน (9) สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ (10) สถาบันศาสนา ส่งเสริมบทบาทศาสนาต่อการพัฒนาชุมชน

4. กลไกขับเคลื่อนไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุข ได้แก่ (1) การสร้างกระแสด้านคิดในสาธารณะ (2) การเริ่มต้นจากครอบครัวชุมชน (3) การพัฒนาเครื่องมือสร้างความสุข (4) ปรับระบบสังคม (5) เชื่อมโยงผ่านนโยบาย (6) ขยายเครือข่ายการเรียนรู้

นอกจากนี้ในการศึกษาของ สุพัฒน์ สุระดณัย (2544 อ้างถึงใน ดุษฎี อายุวัฒน์, ม.ป.ป., น. 57) ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อหาความหมายของตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบที่บ่งชี้ความผาสุกของครอบครัวและศึกษาเชิงปริมาณเพื่อยืนยันตัวชี้วัดที่ได้ ผลการศึกษาพบว่า

เครื่องชี้วัดความผาสุกของครอบครัว ตามทัศนะของชาวบ้านในชนบทของจังหวัดขอนแก่น
ประกอบด้วย 5 มิติ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ตัวชี้วัดความผาสุกของครอบครัว ตามทัศนะของ
ชาวบ้านในชนบท จังหวัดขอนแก่น

มิติ	ตัวชี้วัด
1. ปัจจัยพื้นฐานของ การครองชีพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน 2. การมีข้าวกินตลอดปีโดยไม่ต้องซื้อกิน 3. การไม่เจ็บไข้ได้ป่วย 4. การมีบ้านอยู่อาศัยที่เหมาะสมกับฐานะ 5. การมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน 6. การมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร 7. การได้ทำนาทุกปีเพื่อให้มีข้าวไว้บริโภค 8. ความสมบูรณ์ของน้ำในที่นาหรือที่ทำกิน
2. ด้านเศรษฐกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การไม่มีหนี้สินมากเกินไป 2. การมีอาชีพและแหล่งรายได้ในท้องถิ่น 3. การมีเงินลงทุนในการประกอบอาชีพ 4. การมีสัตว์เลี้ยงไว้เพื่อขายและบริโภคในครอบครัว 5. การมีเงินออมทรัพย์ของครอบครัว 6. การได้รับการสนับสนุนจากรัฐให้มีอาชีพในท้องถิ่น 7. การมีกองทุนในหมู่บ้านและครอบครัวได้กู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ 8. การมีงานรองรับบุตรหลานที่จบการศึกษา
3. ด้านสภาวะความเป็น อยู่ของครอบครัว	<ol style="list-style-type: none"> 1. การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว 2. การมีอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องอำนวยความสะดวกในบ้าน 3. การสนับสนุนให้บุตรได้รับการศึกษาตามกำลังฐานะ 4. ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของบุตร 5. บุตรในครอบครัวไม่ก่อปัญหา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติ	ตัวชี้วัด
	6. ครอบครัวอยู่พร้อมหน้าพ่อแม่ลูก 7. การมีทุนการศึกษาสำหรับบุตร 8. ไม่มีสมาชิกเจ็บป่วยเรื้อรังหรือพิการ
4. ด้านจิตใจ	1. การมีครอบครัวที่อบอุ่น 2. การได้ทำบุญเข้าวัดฟังธรรม
5. ด้านอื่น ๆ	1. ประเภทภรรยาที่ใช้ในครอบครัว 2. มีความขยันในการประกอบอาชีพ 3. การมีน้ำประปาหรือบาดาลใช้ในครอบครัว 4. การมีโรงงานในท้องถิ่น

เมื่อนำตัวชี้วัดความผาสุกดังกล่าวมาศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า ครอบครัวที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงเมืองกับครอบครัวที่อยู่ในชุมชนไกลเขตเมืองมีระดับของความผาสุกไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับครอบครัวเดียวกับครอบครัวขยาย ก็พบว่า มีระดับความผาสุกไม่แตกต่างกัน แต่ระดับความผาสุกแตกต่างกันในครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน และครอบครัวที่มีองค์ประกอบของครอบครัวแตกต่างกัน

ทัศนะเกี่ยวกับความสุขในคติตะวันตก

ทัศนะที่ให้ความสำคัญกับความสุข หรือการเสนอว่าธรรมชาติของมนุษย์ต้องการความสุข นั้น ก็มีอยู่ในคติตะวันตกเช่นเดียวกัน เช่น เบนธัม (Jeremy Bentham, 1748-1832) นักปรัชญา นักเศรษฐศาสตร์และนักทฤษฎีกฎหมายชาวอังกฤษ ได้เสนอทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยม (Utilitarianism) ที่ชี้ว่า อรรถประโยชน์คือคุณสมบัติที่สร้างความเพลิดเพลิน ความดีหรือความสุข และป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดทรมาน ความชั่ว และความทุกข์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง กฎหมายทั้งหลายรวมทั้งนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ควรต้องบัญญัติขึ้นโดยยึดหลัก “ความสุขจำนวนมากที่สุดแก่ผู้คนมากที่สุด” สังคมที่ดีเป็นสังคมที่ผู้คนจำนวนมากที่สุดมีความสุขมากที่สุด และความสุขของทุกคนมีความสำคัญเสมอกัน

เบนธัมได้เขียนไว้ว่า

จงสร้างความสุขทั้งปวงที่คุณสร้างได้ บัดเป่าความทุกข์ยากทุกอย่างที่คุณสามารถ บัดเป่าได้ ทุกวันขอให้คุณเพิ่มพูนบางสิ่งแก่ความเพลิดเพลินของผู้อื่น หรือลดทอน ความเจ็บปวดของผู้อื่นลง ความพึงพอใจทุกเมล็ดที่คุณหว่านลงในอกของผู้อื่น จะ เจริญงอกงามขึ้นในอกของเรา ขณะที่ความเศร้าโศกทุกชนิดที่คุณดึงออกมาจาก ความคิดและความรู้สึกของเพื่อนร่วมโลก จะถูกแทนที่ด้วยสันติภาพและความปิติ อันทรงงามที่ลี้ภัยเข้าไปอยู่ในจิตวิญญาณของคุณ

ทฤษฎีของเบนธัมถูกละเลยไปหลายชั่วคน ส่วนหนึ่งเนื่องจากเห็นว่าความสุขเป็นเรื่อง ของจิตใจ และวัดไม่ได้ แต่ในระยะหลังได้เริ่มเป็นที่สนใจมากขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากความก้าวหน้า ทางวิชาประสาทวิทยา (Neurology) ส่วนหนึ่งเกิดจากความรู้สึกตึงเครียดเป็นทุกข์ท่ามกลางความ มั่งคั่ง ในสหรัฐช่วง 20 ปีมานี้ ได้เกิดวิทยาศาสตร์ว่าด้วยความสุข (Science of Happiness) ซึ่งว่า ความสุขเป็นประสบการณ์ที่เป็นแบบวัตถุวิสัย (Objective) ผู้ที่เผยแพร่การศึกษาด้านนี้ที่สำคัญ เช่น แดเนียล คาห์นีแมน (Daniel Kahneman) ผู้ที่ได้รับรางวัลโนเบลทางเศรษฐศาสตร์ในปี 2002 (ดูใน Happiness is Back เขียนโดย ลอร์ดริชาร์ด เลยาร์ด (Richard Layard) นักเศรษฐศาสตร์ คนสำคัญของอังกฤษ ในนิตยสาร Prospect, มีนาคม 2005) อนึ่ง ดร.คาห์นีแมน ซึ่งโดยการศึกษา เป็นนักจิตวิทยาเชื้อสายอิสราเอลกับคณะยังได้คิดทำบัญชีความสุขประชาชาติขึ้น คาดหมายว่า การทำดัชนีความสุขในประเทศพัฒนาแล้ว จะก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีฐานข้อมูลมาก มีวิธีการทางสถิติที่ดี และฐานทางความรู้และทฤษฎีในการสำรวจวัดได้แม่นยำ มีการวัดภาคสนาม และสร้างชุมชนวิชาการเพื่อการนี้ เช่น มีการออกวารสารสุขภาวะศึกษา (Journal of Happiness Studies) วิทยาศาสตร์แห่งความสุขแบบตะวันตกนี้ ประกอบด้วยวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ ประยุกต์ และสาขาวิชาอื่นรวมทั้งประสาทวิทยา

อย่างไรก็ตาม แม้ความตื่นตัวเรื่องความสุข และการนำเสนอความสุขเป็นดัชนีวัดการพัฒนา จะมีทั้งตะวันออกและตะวันตก แต่ก็มีแนวโน้มว่าท่าที การตีความ และจุดมุ่งหมายในทางปฏิบัติ จะมีต่างกันไประหว่างประเทศที่ร่ำรวยกับประเทศที่ยากจน คนรวยกับคนจน และระหว่างเมืองกับ ชนบท เช่นประเทศพัฒนาแล้ว อาจมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทั้งรวยและมีความสุข ส่วนประเทศกำลัง พัฒนา มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้หายจนและมีความสุข (Richard Layard, 2005, pp. 20-27 อ้างถึงใน โครงการข่าวสารทิศทางประเทศไทย, อัคส์สำเนา)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุข

การเคลื่อนไหวและการศึกษาขององค์การและเอ็นจีโอต่างประเทศ หน่วยงานและองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนไหวด้านความมั่นคงมนุษย์ เช่น องค์การยูเอ็นดีพี คณะกรรมาธิการว่าด้วยความมั่นคงมนุษย์ สถาบันการศึกษาและเอ็นจีโอในประเทศพัฒนาแล้วของยุโรปและอเมริกา ซึ่งมีปรัชญา ทักษะ ความรู้ และการสร้างเครื่องมือชี้วัดอย่างหลากหลาย ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงดัชนีความสุข ซึ่งเป็นที่สนใจมากขึ้นในระยะหลัง มีที่น่าจับตา ได้แก่ การเสนอทฤษฎีและการปฏิบัติว่าด้วยดัชนีความสุขมวลรวมประชาชาติในประเทศภูฏาน ภูฏานได้มีการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจในปี 1961 เข้มมุ่งในการพัฒนา ได้แก่ การก้าวไปอย่างช้า ๆ ระวังไม่ให้มีผลกระทบต่อมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งมีรากฐานเป็นความเชื่อทางศาสนาพุทธนิกายหนึ่ง กษัตริย์ภูฏานองค์ปัจจุบัน (King Jigme Singye Wangchuck) ได้ประกาศข้อความสำคัญว่า “ความสุขมวลรวมประชาชาติสำคัญกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ” แนวคิดนี้ได้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

ปรัชญาการพัฒนาโดยเน้นความสุขนี้ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) การพัฒนาที่สมดุลและเป็นธรรม (2) การอนุรักษ์ธรรมชาติ (3) การรักษาและส่งเสริมวัฒนธรรมและมรดกแห่งชาติ (4) การปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล การปฏิบัติตามปรัชญาการพัฒนานี้ มีส่วนทำให้ภูฏานเป็นเหมือนแดนสวรรค์ที่ซ่อนเร้นอยู่ แต่ในทางปฏิบัติก็ยังมีปัญหาบางประการ เช่น ปัญหาหนี้สิน การต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ ช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนที่ขยายตัวออก อัตราผู้ป่วยทางจิตประสาทมีสูงขึ้น และท้ายสุดการนำสื่อมวลชนสมัยใหม่เช่นโทรทัศน์และโทรศัพท์มือถือส่งผลกระทบต่อประเพณี เรื่องเล่าและกิจกรรมทางสังคม เกิดคลื่นสูงของอาชญากรรม

หน่วยงานและองค์กรที่มีบทบาทสำคัญมากในการเคลื่อนไหวและแพร่กระจายแนวคิดความมั่นคงมนุษย์ ได้แก่ องค์การยูเอ็นดีพี และคณะกรรมาธิการว่าด้วยความมั่นคงมนุษย์องค์การสหประชาชาติ องค์การระหว่างประเทศและเอ็นจีโอในยุโรป เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีสถาบันการศึกษาในสหรัฐ ที่ได้มีการเคลื่อนไหวในเรื่องนี้อย่างคึกคัก มีทักษะและการสร้างเครื่องมือชี้วัดที่หลากหลาย

ทักษะที่น่าสนใจ ได้แก่ ความคิดที่ว่าความมั่นคงมนุษย์มีหลายองค์ประกอบ ซึ่งทำให้ยากต่อการชี้วัดและประเมิน และมีการเสนอให้ถือองค์ประกอบหนึ่งใดเป็นแกน เช่น ความยากจน

สำหรับประเทศตะวันตก มีความโน้มเอียงที่จะเห็นว่า ความมั่นคงของมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ปี 1948 ซึ่งบางกลุ่มเสนอองค์ประกอบ 7 ด้านของความมั่นคงมนุษย์ คือ ความยั่งยืนหรือสิทธิในการพัฒนา ความโปร่งใส เป็นประชาธิปไตย การแก้ปัญหาอย่างสันติ ความมั่นคงทางรายได้ ความหลากหลายทางความ

เชื้อ ความมั่นคงทางอาหารและสุขภาพ ความมีส่วนร่วมและการเสริมพลัง การปกครองด้วยกฎหมาย

นอกจากนี้ ยังมีหลายองค์กรและหลายประเทศคิดดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิต ดัชนีความก้าวหน้าและการพัฒนามนุษย์ขึ้นอย่างหลากหลาย ที่น่าจับตา ได้แก่

การเสนอทฤษฎีและการปฏิบัติว่าด้วยดัชนีความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness) ในประเทศภูฏาน (Bhutan) ภูฏาน เป็นประเทศเก่าแก่ขนาดเล็ก มีประชากร 2.4 ล้านคน (ตัวเลขขององค์การสหประชาชาติ 2005 ตัวเลขจากแหล่งอื่นบางที่ต่ำกว่านี้มาก เพียงราว 8.7 แสนคน) มีเนื้อที่ 38,364 ตารางกิโลเมตร อยู่ที่เชิงเขาหิมาลัยระหว่างประเทศใหญ่ 2 ประเทศ ได้แก่ จีนและอินเดีย ภูฏานประเทศเป็นแบบเขาสูง สลับกับที่ราบอันอุดมสมบูรณ์ขนาดเล็ก การเดินทางไปมาระหว่างกันลำบาก และการติดต่อกับโลกภายนอกมีน้อย เดิมปกครองในระบอบราชาธิปไตย ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 ได้ค่อย ๆ เปลี่ยนมาสู่การปกครองระบอบรัฐสภาที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2005 มีการเสนอร่างรัฐธรรมนูญขึ้นเพื่อลงประชามติ ลัทธิอาณานิคมที่แผ่เข้าไปมีทั้งด้านที่คุกคามต่อความเป็นอิสระและด้านที่บีบให้เกิดการรวมตัวเป็นประชาชาติในปี 1907 ภายใต้การปกครองของพระเจ้าอูเยน วังจุก (Ugyen Wangchuk) ซึ่งต้องมอบดินแดนส่วนหนึ่งให้อังกฤษใช้ และได้รับเงินอุดหนุนรายปีจำนวนหนึ่ง กับให้อังกฤษดูแลนโยบายต่างประเทศเมื่ออินเดียได้รับเอกราชในปี 1949 ได้มีการทำสัญญาไม่แทรกแซงกิจการภายใน และให้อินเดียดูแลนโยบายต่างประเทศโดยมอบเงินอุดหนุนรายปีให้ กล่าวกันว่าเงินงบประมาณของภูฏานราว 3 ใน 5 ได้มาจากการอุดหนุนของอินเดีย ภูฏานยังได้รับความช่วยเหลือจากอีกหลายประเทศ และก็มีหนี้ต่างประเทศมากขึ้น 245 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ตัวเลขปี 2000)

ภูฏานประกอบด้วยหลายชนชาติ และมีการเคลื่อนไหวเพื่อการรักษาวัฒนธรรมภูฏานโดยยึดแนวพุทธแบบทิเบต ได้ก่อการกระทบกระทั่งและความตึงเครียดกับชุมชนเชื้อสายเนปาลที่เป็นชนชาติส่วนน้อยอาศัยอยู่บริเวณตอนใต้ของประเทศ จนกระทั่งต้องมีผู้ลี้ภัยไปอยู่ในค่ายผู้ลี้ภัยที่จัดโดยองค์การสหประชาชาติกว่า 1 แสนคน เป็นปัญหาใหญ่ มีการเคลื่อนไหวเรียกร้องด้านสิทธิมนุษยชนและประชาธิปไตย ภูฏานในสายตาของตะวันตกนับเป็นประเทศที่มีการพัฒนาน้อยมาก การพัฒนาหรือการทำประเทศให้ทันสมัยเริ่มในปี 1958 โดยมีการเลิกทาส ต่อมาเริ่มมีการวางแผนเศรษฐกิจ ในปี 1961 เข้มมุ่งในการพัฒนา ได้แก่ การก้าวไปอย่างช้า ๆ โดยระมัดระวังไม่ให้มีผลกระทบต่อมรดกทางวัฒนธรรมซึ่งมีรากฐานเป็นความเชื่อทางศาสนาพุทธนิกายหนึ่ง มีการรณรงค์ให้สวมใส่ชุดประจำชาติ และอาจถูกจับกุมหากไม่ปฏิบัติตาม ภูฏานเปิดรับนักท่องเที่ยวครั้งแรกในปี 1974 ในจำนวนที่จำกัด จนถึงทุกวันนี้ก็จำกัดนักท่องเที่ยวให้ไม่เกิน 8 พันคนต่อปี และเรียกเก็บเงินค่าท่องเที่ยวสูงมาก ภูฏานมีโทรทัศน์ในปี 1999 อินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในปี 2000 และโทรศัพท์มือถือปี 2003

ที่มาแห่งความสุขมวลรวมประชาชาติ นโยบายทำประเทศให้ทันสมัยอย่างระมัดระวัง ไม่ให้กระทบต่อวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวบ้านมากเกินไป พร้อมกับรักษาป่าไม้ ซึ่งปัจจุบันมีความสมบูรณ์อยู่มากในภูฏาน ตลอดจนการต้องประคองตัวท่ามกลางมหาอำนาจอย่างเช่นอินเดียและจีน มีส่วนสำคัญให้เกิดความคิดริเริ่มในการสร้างดัชนีชี้วัดความสุขประชาชาติขึ้นเป็นพื้นฐานแทนที่ดัชนีรายได้ประชาชาติ ทั้งนี้โดยอาศัยปรัชญาทางพุทธ ตั้งแต่ทศวรรษ 1960 อดีตกษัตริย์แห่งภูฏาน (King Jigme Dorji Wangchuck) ได้เริ่มเสนอแนวคิดนี้ และชัดเจนมากขึ้นใน ค.ศ. 1971 แต่ผู้ที่ประกาศและให้ถือปฏิบัติจริงจัง ได้แก่ กษัตริย์ภูฏานองค์ปัจจุบันหรือรัชกาลที่ 4 (King Jigme Singye Wangchuck) ผู้ขึ้นสืบต่อในปี 1972 ได้ประกาศข้อความสำคัญว่า “ความสุขมวลรวมประชาชาติ สำคัญกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ” ในปี 1991 มีการกล่าวถึงแนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติ ในแผนพัฒนาฉบับที่ 7 และในปี 1998 นายกรัฐมนตรีแห่งภูฏานได้ปราศรัยขยายรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้ในการประชุมระหว่างประเทศ

กล่าวโดยรวมดัชนีความสุขมวลรวมประชาชาติ สะท้อนทั้งทฤษฎีการพัฒนา นโยบาย การพัฒนา และค่านิยมที่ชี้นำนโยบายเหล่านี้ เป็นทางเลือกที่สามระหว่างลัทธิเสรีนิยมที่ยึดมั่นในตลาด กับระบบคอมมิวนิสต์ที่ปัจจุบันล้มเลิกไป เป็นตัวเชื่อมช่องว่างระหว่างคุณค่า (Value) กับ การพัฒนา

ปรัชญาการพัฒนาโดยเน้นความสุขนี้ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) การพัฒนาที่สมดุลและเป็นธรรม (2) การอนุรักษ์ธรรมชาติ (3) การรักษาและส่งเสริมวัฒนธรรมและมรดกแห่งชาติ (4) การปกครองที่ดีหรือธรรมาภิบาล โดยถือว่าเป็นพื้นฐาน แต่ไม่ใช่ทั้งหมดของการพัฒนา และไม่ได้มีแนวคิดที่จะสร้างตัววัดแน่นอนขึ้น

เมื่อมีการวัด อาจใช้แบบที่ถือความสุขของบุคคลเป็นศูนย์กลาง รายล้อมด้วยกิจกรรมหรือส่วนของชีวิต 8 ประการ ได้แก่ (1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (2) การพัฒนาทางบุคคลหรือจิตวิญญาณ (3) สุขภาพหรือการดูแลตัวเอง (4) ชีวิตทางสังคมและการสนุกสนานบันเทิง (5) ครอบครัว เพื่อนและชุมชน (6) ความใกล้ชิดสนิทสนมกัน (7) การทำงาน (8) การเงิน การวัดใช้หลักความพึงพอใจว่า ส่วนของชีวิตใดได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หรือที่ดูเป็นทางการขึ้นคือแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ (1) มิติทางสังคม มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การพัฒนามนุษย์ (2) มิติด้านเศรษฐกิจ มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การพึ่งตนเอง ความยั่งยืน ความยืดหยุ่น การได้สมดุลและการพัฒนาอย่างเป็นธรรม (มีช่องว่างทางรายได้น้อย) (3) มิติด้านการเมือง มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความเป็นอิสระ การมีอธิปไตยและความมั่นคงของรัฐและรัฐบาล (4) มิติทางวัฒนธรรม มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ เอกลักษณ์ ความเป็นเอกภาพและความกลมกลืน การรักษาและการส่งเสริมวัฒนธรรมและมรดก

ของชาติ (5) มิติทางสิ่งแวดล้อม เมืองคัมภีร์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การอนุรักษ์ธรรมชาติโดยการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อสิ่งแวดล้อม

จากข้อเสนอเมื่อกว่า 30 ปีมาแล้ว มีความพยายามที่จะแปรทฤษฎีและปรัชญาไปสู่การปฏิบัติมากขึ้น ในการประชุมระหว่างประเทศครั้งที่สองว่าด้วยความสุขมวลรวมประชาชาติ ในเดือนมิถุนายน 2005 มีนักเศรษฐศาสตร์ชาวอินเดียผู้หนึ่ง (Saugata Bandyopadhyay) ได้เสนอเอกสารชื่อ “ความสุขมวลรวมประชาชาติและหลังจากนั้น: การศึกษาเศรษฐกิจสวัสดิการเชิงจุลภาค” เห็นว่าการใช้วิธีศึกษาทางความสามารถ (Capability Approach) ของอมาตยา เสน นักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบล ผู้เคลื่อนไหวสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น น่าจะมีส่วนช่วยได้มาก โดยกำหนดพื้นฐานเป็น 7 ประการด้วยกัน ได้แก่ (1) ความสามารถในการทำสิ่งใดให้สำเร็จ (2) สุขภาพ (3) การกระตุ้นเชิงปัญญา (4) มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่พึงพอใจ (5) สิ่งแวดล้อมที่สุขสบาย (6) การสร้างโครงการส่วนบุคคล และ (7) การแสวงหาและได้มาซึ่งความสุข (อนุช อภาภิรม, ม.ป.ป.)

ถึงแม้ว่าความสุขจะเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก ทว่าเราสามารถวัดเงื่อนไขหรือสภาพต่าง ๆ ที่ทำให้คนเรามีความสุขได้ โดยเราต้องกำหนดประเภทของความสุขที่เราจะวัดโดย GNH ให้ได้เสียก่อน หากพิจารณาจากคำสอนของพุทธศาสนาแล้วอาจจะกล่าวได้ว่าความสุขที่เกิดจากวัตถุเป็นความสุขประเภทที่ต่ำกว่าความสุขประเภทที่เกิดจากการค้นพบความหมายของชีวิตหรือจากการช่วยเหลือผู้อื่น แต่เราก็ต้องการความสุขทั้งสองประเภท ดังนั้น GDP และ GNH จึงมีความสำคัญด้วยกันทั้งคู่ และต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ต่างกันเพียงแต่ GDP ซึ่งสะท้อนถึงระดับการพัฒนาทางวัตถุเป็นตัววัดความสุขประเภทที่ต่ำกว่า GNH ซึ่งสะท้อนถึงความสุขประเภทที่สูงกว่า เราไม่ควรมุ่งเน้นที่จะใช้ GDP ในการวัดระดับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยไม่คำนึงถึงความเจริญทางจิตใจของมนุษย์ ในขณะที่เดียวกัน GNH ก็ไม่อาจสัมฤทธิ์ผลได้โดยปราศจากความเจริญรุ่งเรืองทางวัตถุเช่นกัน ดังคำกล่าวที่ว่าหากคนเราท้องว่างแล้วก็คงไม่สามารถดำรงชีวิตที่ดั่งงามได้

องค์กรของสหประชาชาติอย่าง UNDP ได้พัฒนาดัชนีชี้วัดการพัฒนาของมนุษย์ หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Human Development Index (HDI) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การประเมินอายุเฉลี่ยของประชากร ระดับความรู้หนังสือในแง่อ่านออกเขียนได้ และรายได้เฉลี่ยแล้วคำนวณออกมาเป็นคะแนนหนึ่งถึงร้อย โดยที่ประเทศที่มีคะแนนต่ำกว่า 50 ถือว่ามีพัฒนาการของประชากรต่ำ และหากมากกว่า 80 คะแนนก็ถือว่าสูง ทว่า HDI ก็มีขีดชนัที่สมบูรณ์และยังมีข้อจำกัดในการวัดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในประเทศต่าง ๆ

ในขณะที่เดียวกัน GNH ของภูฏานก็ยังมีปัญหาอยู่ไม่น้อยเช่นกัน เนื่องจากทางรัฐบาลภูฏานเองก็ยังมีได้มีการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุข หรือกำหนดองค์ประกอบของความสุขมวลรวม

ประชาชาติหรือความสุขของปัจเจกบุคคลและไม่มีการพัฒนาตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และวิธีการรวบรวมค่านิยมวัดออกมาอย่างลงตัว การดำเนินนโยบายตามแนวทางเรื่องความสุขมวลรวมประชาชาติของรัฐบาลภูฏานนั้นเป็นไปในรูปของการพัฒนาประเทศโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ วิถีชีวิต และวัฒนธรรมประเพณีของคนในท้องถิ่น รวมทั้งพยายามปลูกฝังคุณค่าของแนวคิดเรื่องความสุขมวลรวมประชาชาติให้แก่ประชาชนรุ่นใหม่โดยผ่านทางระบบการศึกษาและสื่อแห่งชาติ โดยสอดคล้องกับคำสอนของศาสนาพุทธที่ว่า ความสุขที่แท้จริงมิได้เกิดจากการบริโภควัตถุ แต่เกิดจากสภาวะทางจิต และกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นเพียงปัจจัยสนับสนุนให้มนุษย์มีชีวิตที่ดีงาม

อย่างไรก็ดี บทความทางวิชาการที่นำเสนอในการสัมมนานานาชาติเรื่อง GNH ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เราสามารถวัดระดับความสุขขั้นพื้นฐานได้ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพของโภชนาการ การมีที่อยู่อาศัย การศึกษา สุขภาพ และชีวิตชุมชน ดังนั้น ดัชนีชี้วัดความสุขจึงอาจจะเป็นดัชนีต่าง ๆ ที่สะท้อนสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจของมนุษย์ ซึ่งวัดได้ในระดับปัจเจกบุคคลด้วย เพื่อให้ประชาชนแต่ละคนและแต่ละชุมชนสามารถวัดความก้าวหน้าในการแสวงหาความสุขของตน โดยดัชนีดังกล่าวต้องสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม การมีธรรมาภิบาล และการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างสรรค์สังคมส่วนรวม ทั้งในชีวิตประจำวันและนโยบายการพัฒนาประเทศในระยะยาว

ตัวอย่างของการดำเนินนโยบายตามแนวคิดเรื่อง GNH ของภูฏานที่ผ่านมา ก็เช่น นโยบายการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเข้ามาในภูฏานในแต่ละปี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทำลายธรรมชาติและวิถีชีวิตของประชาชนในประเทศ นโยบายปลูกป่าทดแทนอย่างเคร่งครัดเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทำให้ภูฏานยังมีพื้นที่ป่ามากกว่าร้อยละ 70 ของประเทศนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป และยังคงมีหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเข้ามาลงทุนของนักธุรกิจจากต่างประเทศ เพื่อรักษาแนวทางการพัฒนาของประเทศภูฏานโดยยึดหลักความสุขมวลรวมประชาชาติไว้ (Karma Ura and Karma Galay, 2004, pp. 5-7)

สรุป จากแนวคิดที่ว่าด้วยความสุขมวลรวมประชาชาตินั้นเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับประเด็นที่จะศึกษา โดยพบว่า ความสุขมวลรวมประชาชาตินั้นมีความครอบคลุมทุก ๆ เรื่อง ในชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมีประเด็นในเรื่องการทำงานรวมอยู่ด้วย โดยสามารถประมวลออกมาได้ ดังนี้

1. สุขภาวะ ได้แก่ กาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ ที่เกิดจากการทำงาน
2. อาชีพการงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย ในงาน
3. มีรายได้ที่แน่นอนและเพียงพอต่อการดำรงชีพของตนเองและครอบครัว

4. การงานสำเร็จเกิดความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ความสมดุลในชีวิต
6. ด้านนโยบายและการบริหาร ที่เน้นธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วม ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งจากทั้ง 6 ประเด็นข้างต้นนั้น สามารถวิเคราะห์ได้เป็นปัจจัยที่เป็นปัจเจกบุคคลได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านอาชีพการงานที่มั่นคงปลอดภัย ด้านความสมดุลในชีวิตและการงานสำเร็จเกิดความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยที่เป็นขององค์กรเอง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านรายได้ที่แน่นอนและเพียงพอ และด้านความสำเร็จเกิดความก้าวหน้าในงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีและ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อรองรับระบบการบริหารของมหาวิทยาลัยและการตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยขยายตัวมากขึ้นจึงได้มีการจัดตั้งกองต่าง ๆ เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2522 ตามการขยายตัวของมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี (กองการเจ้าหน้าที่, 2548) ประกอบไปด้วย

1) 7 กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองบริการการศึกษา กองแผนงาน กองกิจการนักศึกษา และกองงานศูนย์รังสิต

2) 6 สำนัก ได้แก่ สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอาคารสถานที่ ศูนย์รังสิต สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานนิติการ สำนักงานประสานศูนย์การศึกษาภูมิภาคและสำนักบัณฑิตศึกษา

โดยสามารถจำแนกออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามโครงสร้างของสำนักงานอธิการบดีดังต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี	จำนวน	10	คน
2. กองกลาง	จำนวน	46	คน
3. กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน	36	คน
4. กองคลัง	จำนวน	93	คน
5. กองกิจการนักศึกษา	จำนวน	53	คน
6. กองแผนงาน	จำนวน	23	คน
7. กองบริการการศึกษา	จำนวน	45	คน

8. กองงานศูนย์รังสิต	จำนวน	30	คน
9. สำนักงานตรวจสอบภายใน	จำนวน	12	คน
10. สำนักงานนิติการ	จำนวน	8	คน
11. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	จำนวน	14	คน
12. สำนักงานอาคารสถานที่ ศูนย์รังสิต	จำนวน	44	คน
13. สำนักงานประสานศูนย์ภูมิภาค	จำนวน	25	คน
14. สำนักงานบัณฑิตศึกษา	จำนวน	8	คน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีนโยบายด้านการขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิต เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและพันธกิจของมหาวิทยาลัยทำให้มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องขยายการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ไปยังศูนย์รังสิต ซึ่งแนวความคิดนี้เองในปี พ.ศ. 2518 ศาสตราจารย์ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ เป็นอธิการบดี ท่านเห็นว่า ควรที่จะขยายการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์ ในชั้นปริญญาตรีเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี มีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคม เช่นเดียวกับ หลักสูตรทาง สังคมศาสตร์ ที่มี อยู่เดิม พื้นที่ธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์ มีเนื้อที่ประมาณ 50 ไร่ ไม่เพียงพอ ต่อการขยายตัว ทางวิชาการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยจึงเจรจาขอใช้ที่ดินนิคมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เนื้อที่ประมาณ 2,400 ไร่ ที่รังสิต เพื่อสนองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยต่อไป มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์จึงขยายออกไปที่รังสิต เรียกว่า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (<http://www.tu.ac.th>)

การดำเนินการขยายการเรียนการสอนไปยังศูนย์รังสิตนั้น มหาวิทยาลัยได้มีการย้าย บุคลากรในส่วนของสำนักงานอธิการบดีไปปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตบางส่วนแล้ว คือ หน่วยงานแรก คือ ศูนย์กีฬา กองแผนงาน ย้ายไปทั้งหมดภายในเดือนพฤษภาคม 2546 กองกิจการนักศึกษา ย้ายไปทั้งหมดเมื่อ ปี 2547 กองการเจ้าหน้าที่ ได้ย้ายไปบางส่วนและจะย้ายมาทั้งหมดภายใน เดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 กองบริการการศึกษา ได้ย้ายมาทั้งหมดในเดือนพฤศจิกายน 2548 กองคลัง ได้มีการย้ายมาทั้งหมดในเดือนพฤศจิกายน 2549 ซึ่งในแต่ละหน่วยงานนั้นมีผู้ประสานงานที่ทำพระจันทร์ ประมาณ 10 คน

นอกจากนี้หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ทั้ง 7 คณะนั้น ต้องขยายการเรียนการสอนไปยังศูนย์รังสิตพร้อมกัน โดยกำหนดให้ในปีการศึกษา 2549 นั้น นักศึกษาต้องเรียนที่ศูนย์รังสิตตลอด 4 ชั้นปี และในปีการศึกษา 2548 นี้ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิตมีการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ใน ระดับชั้นปีที่ 2 และมีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งประจำและหมุนเวียนจำนวนทั้งสิ้น 3,531 คน (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548, น. 1 อ้างถึงใน สดศรี ทับสุทธิ, 2549) ซึ่งในปี

งบประมาณ 2548 (สำรวจเมื่อ สิงหาคม 2548) (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549, น. 30-31) นั้น มหาวิทยาลัยมีบุคลากรทั้งสิ้น 5,294 คน จึงนับว่าเป็นจำนวนที่เกินกว่าครึ่งหนึ่งที่มาปฏิบัติงานที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด

ผลจากนโยบายการย้ายบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีให้มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ รังสิตนี้มหาวิทยาลัยจึงได้จัดให้มีสวัสดิการเพื่อรองรับต่อนโยบายดังกล่าว ได้แก่ การจัดให้มีร ะดับสวัสดิการบริการรับ-ส่ง ในจุดต่าง ๆ ซึ่งได้เพิ่มจำนวนสายมากขึ้นตามปริมาณของจำนวนบุคลากร ที่ย้ายมา และสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ซึ่งได้แก่ หอพักเอเขียนเกมส์สำหรับบุคลากรที่จะได้รับ บริการในราคาที่เหมาะสมกว่าหอพักภายนอก

จะเห็นได้ว่าการขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิตนี้มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการ มาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตนี้มีความพร้อมและความสมบูรณ์ใน การรองรับการพัฒนาให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศ เป็นธรรม ร่วมนำสังคม อันเป็นพันธกิจและ วิสัยทัศน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยที่ได้ประกาศให้สังคมได้รับทราบมาแล้ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” นี้ ได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และอภิปรายในผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการ ศึกษาเฉพาะ กรณีสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ของ วไลพร เก่งธัญการ (2542) พบว่า องค์ประกอบปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ลักษณะงานปฏิบัติ ส่วนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางเป็น ลำดับท้าย ๆ องค์ประกอบปัจจัยค้ำจุนในระดับมาก คือ ชีวิตส่วนตัว รองลงมาได้แก่ ความมั่นคง ในงาน สำหรับนโยบายและการบริหาร และการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับท้ายสุด อย่างไรก็ตามพนักงานสายวิชาการ วท. ทุกกลุ่มงานคือ กลุ่มวิจัยและพัฒนา กลุ่มถ่ายทอดเทคโนโลยี และกลุ่มบริการ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณลักษณะของงาน ซึ่งการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาล

ศิริราช ของ โสภาก เกริกไกรกุล (2538) จะเห็นได้ว่าลักษณะ ภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ ในโรงพยาบาลศิริราชส่วนมาก มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน มีเพียงปัจจัย ด้านเพศเท่านั้น ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยด้านเพศ จึงไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจใน การทำงาน และจากการศึกษายังพบว่า ลักษณะปัจจัยของงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่ มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาของ บุญเลิศ สิริภักทวณิช (2541) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจใน การทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล พบว่า บุคลากรที่ทำงานกับคนพิการ ในหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจใน ด้านค่าตอบแทนสูงกว่าบุคลากรในหน่วยงานเอกชน และบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในหน่วยงาน เอกชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการ 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ที่เพียงพอ ด้านสวัสดิการที่ยุติธรรม ด้านสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อีกทั้งบุคลากร ในหน่วยงานเอกชนมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรสูงกว่าบุคลากร ในหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการให้ความสำคัญ คือ ปัจจัย จูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในอาชีพ และระหว่างการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความมีชื่อเสียงของหน่วยงานและ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงานและการย้ายมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ทั้ง 7 ด้าน (สดศรี ทับเที่ยง, 2549) ได้แก่ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สภาพที่ทำงานที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานกับวิถีชีวิตและความภูมิใจ ในองค์กรและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการย้ายมาปฏิบัติงาน ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตไม่มีผลกระทบต่อด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน การเปรียบเทียบ ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติที่ศูนย์รังสิต ประเภทบุคลากร/ระดับตำแหน่ง

ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานและการเดินทางไปรังสิต ไม่มีผลต่อความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ขณะที่การย้ายมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตนั้น บุคลากรส่วนใหญ่ มีการเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ในครอบครัวมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการดูแลสุขภาพซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ การดูโทรทัศน์ การฟังเพลงร่วมกับครอบครัว และการถามทุกข์สุขของสมาชิกในครอบครัว และบุคลากรสาย ข ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ นักวิจัย นักวิชาการศึกษา เป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัวมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่แย่ง ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจนั้น มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับรายจ่ายในการเดินทางมาทำงานที่เพิ่มมากขึ้น และในกลุ่มลูกจ้างจะมีการเปลี่ยนแปลงมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนในเรื่องความต้องการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุน ในเรื่องของการปรับปรุงระบบการเวียนหนังสือแจ้งข่าวสารด้านต่าง ๆ การจัดหาพาหนะไว้บริการ เพื่อจำนวนรถบริการจากถนนใหญ่ถึงมหาวิทยาลัย และรอบมหาวิทยาลัยและต้องการให้ประสานกับรถของขสมก. ให้ชัดเจน ต้องการเพิ่มจำนวนร้านค้าขายอาหาร พร้อมทั้งขยายเวลาในการขาย และต้องการให้มีสวนสาธารณะสำหรับนั่งเล่นพักผ่อน (มนตรีรา ตุลาคมปต์, 2544)

นอกจากนี้การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพานั้น (ศักดิ์นา บุญเปี่ยม, 2542) พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตปัจจุบันและความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันในเรื่องสายงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุ และอายุงาน มีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ต่างกัน บุคลากรมีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานต่ำกว่าคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน ยกเว้นด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่สูงกว่าคุณภาพชีวิตในงานปัจจุบันและจากการย้ายบุคลากรมายังศูนย์รังสิตนั้น สิ่งหนึ่งที่สำคัญนั่นคือ เรื่องของสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับบุคลากรซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยก็เป็นหนึ่งในจำนวนบุคลากรนั้นด้วย ซึ่งงานวิจัยของ เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อประเภทสวัสดิการด้านการศึกษามากที่สุด ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการสวัสดิการนั้นคือประสบปัญหาในเรื่องความไม่เพียงพอของสวัสดิการ สำหรับแนวทางในการจัดสวัสดิการนั้นมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดสวัสดิการประเภทสนับสนุนด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย ส่วนด้านการบริหารจัดการนั้นเห็นว่าต้องการให้ครอบคลุมถึง

ครอบครัว และควรมีรูปแบบการบริหารสวัสดิการที่พนักงานสามารถเลือกใช้สวัสดิการได้ตรงกับความต้องการของพนักงานรวมทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสวัสดิการด้วย

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง “การใช้ดัชนีชี้วัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ได้ดังต่อไปนี้

