

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ” ผู้ศึกษาได้ทบทวน แนวคิดและทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดด้านความสุข
2. แนวคิดความพึงพอใจในงาน
3. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
4. ทฤษฎีค่าตอบแทน
5. ทฤษฎีพื้นฐานการจัดสวัสดิการ
6. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านความสุข

แนวคิดเรื่อง ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เนื่องจากทิศทางการพัฒนาประเทศไทยได้ปรับเปลี่ยนไปสู่การสร้างความสุขที่ดีมีสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และ 9 และสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ฉะนั้นการใช้ GDP เป็นเครื่องมือชี้วัดการพัฒนาจึงไม่เพียงพอ เนื่องจากไม่สามารถแสดงถึงสถานะของทรัพยากรธรรมชาติที่ถูกใช้ไป ระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรม ไม่สะท้อนมิติการพัฒนาด้านจิตใจซึ่งเป็นปัจจัยหลักของความสุขของมนุษย์ รวมทั้งไม่สะท้อนมูลค่าและต้นทุนทางสังคมอื่น ๆ ที่สูญเสียไปจากการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) เป็นยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศระยะปานกลางซึ่งประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมไทยได้ร่วมกันกำหนดขึ้น ภายใต้แนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” พร้อมทั้งน้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางการพัฒนาและบริหารประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ

ฉบับที่ 9 เพื่อปรับตัวและแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกโลกาภิวัตน์และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับทุกภาคส่วน โดยได้กำหนด “วิสัยทัศน์ประเทศ” ซึ่งมุ่งพัฒนาสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุข” (Green and Happiness Society)

ความอยู่เย็นเป็นสุข หมายถึง สภาวะที่คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพทั้งจิต กาย ปัญญา ที่เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นองค์รวมและสัมพันธ์กันได้ถูกต้องดึงามนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติระหว่างคนกับคน และการอยู่ร่วมกันอย่างสมดุลระหว่างคนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552, น. ผนวก 1-17)

องค์ประกอบ “ความอยู่เย็นเป็นสุข”

สามารถจำแนกปัจจัยพื้นฐานร่วมในการสร้างความสุขของมนุษย์ได้ 6 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. การมีสุขภาพ หมายถึง ภาวะที่บุคคลปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีร่างกายแข็งแรง มีอายุยืนยาว มีจิตใจดี ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ดำเนินชีวิตอย่างมีสติสัมปชัญญะ และใฝ่รู้ สามารถ “คิดเป็น ทำเป็น” มีเหตุมีผล อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข ประกอบ การมีสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดีมีคุณธรรมจริยธรรม และมีสติปัญญาและใฝ่รู้
2. ครอบครัวอบอุ่น หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันกันทางอารมณ์และจิตใจ ในการดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างมีจุดหมายในบรรยากาศที่สงบสุข ด้วยการทำหน้าที่ของครอบครัวได้อย่างเหมาะสมและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมั่นคง โดยแยกได้เป็น 3 องค์ประกอบคือ บทบาทหน้าที่ของครอบครัว สัมพันธภาพในครอบครัว และการพึ่งพิงตนเองของครัว
3. ชุมชนเข้มแข็ง หมายถึง ชุมชนมีการรวมตัวกันเป็นปึกแผ่น มีศักยภาพในการพึ่งตนเองและการเรียนรู้ในระดับสูง มีองค์กรในชุมชน กลุ่มผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาคีเครือข่ายการพัฒนาที่เข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งมีความสามัคคี เอื้ออาทร อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และดำรงไว้ซึ่งคุณค่าของประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นหรือเอกลักษณ์ความเป็นไทยได้อย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ ชุมชนพึ่งตนเองได้ ชุมชนเกื้อกูลกัน และการมีส่วนร่วมของชุมชน
4. เศรษฐกิจเข้มแข็งเป็นธรรม เศรษฐกิจที่เชื่อมโยงกันระหว่างปัจเจกบุคคลที่มีการเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพ เสถียรภาพและมีการกระจายรายได้และกระจายผลประโยชน์การพัฒนาในกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำของ

รายได้และหลุดพ้นจากปัญหาความยากจน ซึ่งมี 3 องค์ประกอบดังนี้คือ การมีสัมมาชีพ เศรษฐกิจเข้มแข็ง และความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ

5. สภาพแวดล้อมและระบบนิเวศสมดุล หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ และมีระบบนิเวศที่สมดุล เกื้อกูลต่อการดำรงชีวิตให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและยั่งยืน ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพดี และระบบนิเวศที่สมดุล

6. สังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาล คนมีศักดิ์ศรี มีสิทธิเสรีภาพ มีความสัมพันธ์ต่อกันบนพื้นฐานของความยุติธรรม ยอมรับเคารพ และปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน และร่วมบริหารจัดการประเทศกับภาครัฐ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใส คำนึงค่า และเป็นธรรม นำไปสู่สังคมสมานฉันท์ มีสันติสุขอย่างยั่งยืน สามารถอยู่ร่วมกับนานาอารยประเทศได้อย่างเป็นมิตร มีองค์ประกอบหลักคือ การมีจิตสำนึกประชาธิปไตย สังคมธรรมาภิบาล และความสมานฉันท์ทางสังคม

ข้อสรุปที่สำคัญคือ ความสุขที่ยั่งยืนเกิดจาก การพัฒนาที่สมดุลระหว่างจิตใจ และร่างกาย และมีความเชื่อมโยงในทุกระดับ จากระดับ บุคคล ไปสู่ครอบครัว ชุมชน และประเทศ โดยมนุษย์ต้องเรียนรู้ที่จะดำรงชีวิตหรือมีวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพื่อพัฒนาไปสู่ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทยได้

แนวคิดความสุขของคนทั้งมวล

ประเวศ วะสี กล่าวถึงความสุขของคนทั้งมวลว่าเกิดจากปัจจัย 8 ประการ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, 2549, น. 10-12) ดังนี้

1. การไม่ทอดทิ้งกัน การทอดทิ้งกันทำให้เกิดความทุกข์ การไม่ทอดทิ้งกัน การร่วมทุกข์ การมีไมตรีจิตต่อกัน เป็นบ่อเกิดของความสุข การพัฒนาที่เอาเงินเป็นตัวตั้งคนจะทอดทิ้งกัน

2. การมีเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึงการมีปัจจัยพื้นฐานของการดำรงชีวิตอย่างเพียงพอโดยทั่วถึงการมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ เป็นบ่อเกิดของความร่มเย็นเป็นสุข การไม่พอกินพอใช้ การเป็นหนี้สิน การมีมิจฉาอาชีวะเป็นบ่อเกิดของการแย่งชิง ความขัดแย้งและความรุนแรง

3. การใช้ทรัพยากรอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น อากาศ ดิน น้ำ ป่า เป็นสิ่งจำเป็น แก่ชีวิตประชาชนทุกคนต้องเข้าถึง และใช้อย่างเป็นธรรมชาติและยั่งยืน ความไม่เป็นธรรมและการแย่งชิง เป็นบ่อเกิดของความยากจน ความขัดแย้งและความรุนแรง

4. การเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน ถ้าคนทุกคนรู้สึกว่ามี และได้รับการเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคน จะมีความสุขทั้งเนื้อทั้งตัว และเกิดพลังสร้างสรรค์มหาศาล การเคารพศักดิ์ศรี และคุณค่าของความเป็นคนของคนทุกคนเป็นศีลธรรมพื้นฐานของสังคม เป็นรากฐานของประชาธิปไตยที่แท้ สิทธิมนุษยชน สิทธิสตรี สิทธิของผู้ด้อยโอกาส การศึกษาและการสาธารณสุขที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ การเคารพวัฒนธรรมท้องถิ่น ความเป็นธรรมทางสังคมและสิ่งดี ๆ อย่างอื่นเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจ และทำให้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาทุกประเภท

5. ความเป็นธรรมทางสังคม ความเป็นธรรมทางสังคมทำให้มีความสุข ความรักชาติ รักส่วนรวม ความร่วมมือ การรักษาระบบ ถ้าขาดความเป็นธรรมจะทำให้เกิดความเกลียดชัง ความไม่รักส่วนรวม ความไม่ร่วมมือ ความอยากทำลาย ควรจะดูแลความเป็นธรรมทุก ๆ ด้าน ทั้งความเป็นธรรมทางกฎหมาย ความเป็นธรรมทางสังคม ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมากเกินไป ทำให้ขาดความเป็นธรรมทางสังคม ในประเทศของเราคนจนกับคนรวยห่างออกไปเรื่อย ๆ ในไต้หวันช่องว่างนี้ลดลงมาก ในประเทศญี่ปุ่นคนที่มียาได้สูงสุดมากกว่าคนต่ำสุดประมาณ 10 เท่า ในนอร์เวย์ ตัวเลขนี้ต่างกันเพียง 7 เท่า เราจะมุ่งแต่สร้างความร่ำรวยอย่างเดียวไม่ได้ เพราะคนที่แข็งแรงกว่าหรือมีโอกาสมากกว่าจะเอาเปรียบคนอื่น ทำให้ช่องว่างนี้ห่างมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม การเมือง และความขัดแย้งต่าง ๆ ตามมา คนไทยคงต้องตกลงกันว่าคนที่รายได้ต่ำสุดกับสูงสุดควรจะแตกต่างกันสักกี่เท่า จึงมีความเป็นธรรมทางสังคม

6. สันติภาพ สังคมที่มีความรุนแรงหรือสงคราม จะขาดความสุขและโอกาส การพัฒนาสันติภาพเป็นสุขภาวะทางสังคม รัฐต้องไม่ชักนำให้เกิดความแตกแยก แต่ส่งเสริมการคิดอย่างสันติ พูดอย่างเป็นสันติ สามารถแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ประเทศไทยควรมีบทบาทนำในเรื่องสันติภาพ

7. การพัฒนาจิตให้สูงขึ้น คนจำนวนมากแม้มีอะไร ๆ พร้อมแต่ก็ยังไม่มีความสุข มนุษย์สามารถบรรลุความสุขได้ด้วยการฝึก การศึกษาที่เรียกว่า จิตปัญญาศึกษา ช่วยให้เข้าใจถึงความจริง ความงามและความสุข ทุกวันนี้มีการศึกษาวิชาต่าง ๆ แต่ไม่เคยศึกษาให้เกิดความสุข รัฐบาลพึงส่งเสริมให้จิตปัญญาศึกษาเป็นการศึกษาสำหรับคนทั่วไป และอยู่ในการศึกษาทุกประเภทและทุกระดับ อันจะยังให้ความสุขมวลรวมของสังคมเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล

8. ความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นและประชาสังคม ไม่มีประชาธิปไตยที่ใดที่เป็นไปได้โดยปราศจากความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น จึงควรกระจายอำนาจการพัฒนาให้ชุมชนท้องถิ่น

จัดการเรื่องของตนเองให้มากที่สุด ชุมชนเข้มแข็งจะแก้ความยากจนและปัญหาอื่น ๆ ได้ทั้งหมด แต่ละท้องถิ่นมีวัฒนธรรมที่แตกต่างหลากหลาย ท้องถิ่นต้องกำหนดการพัฒนาตนเอง การพัฒนา จึงจะสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ตราบใดที่ความสัมพันธ์ทางสังคมยังเป็นทางดี ระหว่างผู้มีอำนาจข้างบนผู้ไม่มีอำนาจข้างล่าง เศรษฐกิจ การเมือง และศีลธรรมจะไม่มีวันดี จะดี ต่อเมื่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางราบ นั่นคือ ผู้คนมีความเสมอภาคและมีการรวมตัวร่วมทำในทุก พื้นที่ ในทุกองค์กร และในทุกเรื่องหรือที่เรียกว่า มีความเป็นประชาสังคม รัฐต้องส่งเสริมความเป็น ประชาสังคม

สรุปได้ว่าถ้าความสุขเป็นที่ต้องการของคนไทยร่วมกันแล้ว การพัฒนาอย่างสมดุล โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 8 ประการดังกล่าวร่วมกับการสร้างสังคมแห่งความพอเพียงนั้น ทั้งในระดับ บุคคล ครอบครัว ชุมชน ตลอดจนเศรษฐกิจในระดับมหภาค มากกว่าจะมุ่งเน้นการเติบโตทาง เศรษฐกิจอย่างเดียว ความสุขของคนไทยทั้งมวลก็ย่อมเกิดขึ้นได้

มุมมองความสุขในหลายมิติ

คำเตือน ภาชี ปราชญ์ชาวบ้าน กล่าวถึง ความสุขไว้หลายมิติ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต, 2549, น. 13-14) ดังนี้

ความสุข

มาจากประวัติศาสตร์ มีปัจจุบัน อนาคต การที่คนจะมีความสุขหรือไม่ต้องมีชีวิต ระดับคน/ครอบครัวเพราะเป็นส่วนสำคัญที่สุด และมีรายละเอียดปลีกย่อยเรื่องความแตกต่างทาง ศาสนา ความสัมพันธ์กันภายในครอบครัว สุขภาพกาย-จิต เป็นต้น

ดัชนีชี้วัดความสุขระดับชุมชน ซึ่งปราชญ์ชาวบ้านได้ระดมสมองร่วมกันที่ โรงพยาบาลอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สามารถแบ่งออก 8 หมวด ดังนี้

1. หมวดหลักประกันในชีวิต ได้แก่ การมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง มีบ้านเป็นของตนเอง อาหารสมบูรณ์ มีเงินทองใช้สอย มียุงข้าวใหญ่ มีข้าวกินตลอดปี
2. หมวดร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง ได้แก่ การมีจิตใจสบาย ไม่มีเรื่องกลุ่มใจ สุขภาพดี อายุยืนนาน ปลูกสมุนไพรไว้รักษาเวลาเจ็บป่วย ไม่มีโรคประจำตัว
3. หมวดครอบครัวอบอุ่น ได้แก่ ครอบครัวอยู่กันพร้อมหน้า สมาชิกในครอบครัวไม่ ทะเลาะเบาะแว้งลูกขยันทำมาหากินพึ่งตนเองได้ ผัวเดียวเมียเดียว คนในครอบครัวมีเวลาให้กัน
4. หมวดชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ มีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดี ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของชุมชน ชุมชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คนในชุมชนมีความสามัคคี

5. หมวดสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การมีที่ดิน น้ำ ป่าอุดมสมบูรณ์ อากาศไม่เป็นพิษ มีถนน มีน้ำประปาและไฟฟ้า มีสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ เพิ่มความหลากหลาย

6. หมวดอิสรภาพ ได้แก่ ทำทุกอย่างได้ตั้งใจและสบายใจ ไม่เดือดร้อนผู้อื่น ไม่มีหนี้สิน ไม่ถูกคนอื่นครอบงำทางความคิด ประกอบอาชีพอิสระ

7. หมวดความภาคภูมิใจ ได้แก่ งานที่ทำประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง ได้ทำตัวเป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น ได้ถ่ายทอดความรู้ความคิดต่อคนอื่น

8. หมวดธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ การได้ทำบุญทำทาน พอใจในสิ่งที่มี อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ได้เข้าวัดฟังธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ควรมีการวัดความสุขในระดับบุคคล และมีองค์ประกอบในการวัดด้าน ครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม หลักประกันชีวิต ลักษณะสภาวะในสิ่งแวดล้อมที่ดี ต้องมีหลักประกันคุณภาพชีวิตเพราะมีปัจจัย 4 เป็นปัจจัยหลัก เช่น ในโลกนี้ทรัพยากรไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาเท่ากับพวกเรานำมาใช้ ถ้าหมด รุนต้อ ๆ ไป จะนำทรัพยากรที่ไหนมาใช้ แล้วจะวัดความสุขได้อย่างไร ถ้าอนาคตกำหนดได้ จะเป็นหลักประกันที่มั่นคงในระดับตัวบุคคล ชุมชน และประเทศ และควรมีการมองแบบบูรณาการใช้หลักอริยสัจ 4 ของพระพุทธเจ้าเพื่อตามดูต้นเหตุของปัญหา

การที่ครอบครัวอยู่ในสภาวะสิ่งแวดล้อมที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองและพึ่งพากันเองได้ ทุกคนจะมีความสุข แต่ที่ผ่านมาเรายังไปไม่ถึงระดับที่จะช่วยใครได้ เพราะว่าใช้สุขแบบเสพ การสุขแบบเสพจะใช้แบบสิ้นเปลืองเบียดเบียนคนอื่น ตนเองและทรัพยากรธรรมชาติ แต่ถ้าสุขแบบสภาวะ ให้สิ่งที่ตนเองหวงแหนในสิ่งที่จะให้อยู่แล้ว จะทำให้เกิดความสุขภายนอกโดยไม่เบียดเบียนคนอื่น ดังนั้นความสุขมี 2 แบบ คือสุขแบบเสพ กับความสุขแบบสภาวะ

การผลักดันให้ไปในทิศทางใด ต้องคำนึงถึงความสุขทั้งสองแบบ ซึ่งต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง ต้องเพิ่มส่วนใดส่วนหนึ่ง ถ้าทำได้ความสุขนี้จะเกิดขึ้น

แนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข

แนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) หรือ Happy 8 ความสุขแปดประการ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการหาคำตอบว่าความสุขคืออะไร จะจัดการความสุขได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต มีโอคิว (ความฉลาดทางสติปัญญา) สมดุลกับอีคิว (ความฉลาดทางอารมณ์และเหตุผล) แนวคิด Happy 8 (แผนงานสภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552, น. 6-13) ได้แบ่งความสุขเป็นแปดประการดังนี้

1. Happy Body มีสุขภาพดี คือสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่ รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสมกับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะการเงิน

2. Happy Heart น้ำใจงาม ในองค์กรสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องรู้จักแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรับบทบาทหน้าที่ของเจ้านาย บทบาทหน้าที่ของลูกน้อง บทบาทของคุณพ่อ บทบาทของคุณแม่ กับผลสิ่งที่ต่าง ๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต

3. Happy Relax การผ่อนคลาย ต้องรู้จักผ่อนคลายกับสิ่งต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเหมือนกันนั่นคือสมดุลชีวิต

4. Happy Brain การหาความรู้ มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือ เรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิต ทั้งหมดนี้มาจากคำว่ามืออาชีพ ซึ่งหมายถึง การที่ มนุษย์เราทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ซึ่งก็คือต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ ความรู้กับคนอื่น

5. Happy Soul คุณธรรม หิริ โอตปปะ คุณธรรมเบื้องต้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม คือความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และ มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำความสุขสู่องค์กร

6. Happy Money ใช้เงินเป็น การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ คือการใช้เงินเป็นมีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง มีการบริหารจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองและครอบครัว

7. Happy Family สุขของครอบครัว มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกันเป็นกำลังใจ ในการเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำงานให้ชีวิตดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็งสังคมก็ย่อมมั่นคง

8. Happy Society ความสุขขององค์กรและสังคม สังคมมี 2 มิติคือสังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเชื้อเพื่อต่อสังคมที่ตนเองทำงาน และพักอาศัยมีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

แนวคิดความพึงพอใจในงาน

แนวความคิดของGilmer

Gilmer (1966) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจในงาน หมายถึงผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจได้แก่ รู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน Gilmer (1966, p. 280, อ้างถึงใน บุญมัน ธนาสุภวัฒน์, 2537, น. 167-168) จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มเวลาเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและการมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานที่ทำ
3. ความพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพอใจในงานที่ทำ และความพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
5. ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำหน้าที่ตรงกับความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา มีส่วนร่วมทำให้เกิดความพอใจในงาน
7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงาน
8. การคมนาคมและการสื่อสารมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

แนวความคิดของ Coopet

Coopet (1958, อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิolk, 2529, น. 323-324) กล่าวถึงความต้องการในการทำงานว่าเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการเหล่านั้น ได้แก่

1. การได้ทำงานที่เขาสนใจ
2. การมีอุปกรณ์ดีสำหรับการทำงาน
3. การมีค่าจ้างและเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แนวความคิดของ Barnard

Barnard (1966, p. 142, อ้างถึงใน บุญมัน ธนาสุภวัฒน์, 2537, น. 169) กล่าวว่าสิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน และสิ่งของ
2. โอกาสของคนที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้ตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน

4. ความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ การคบค้าสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับปรุงการทำงาน เป็นการปรับปรุงการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

แนวความคิดของScott

Scott (1970, p. 124, อ้างถึงใน บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2537, น. 169) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจเพื่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน เน้นเป้าหมายให้ได้ผลงานโดยพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1. งานจะต้องมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัวของบุคคล งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้นำ
2. งานนั้นจะต้องวางแผนและวัดความสำเร็จโดยใช้ระบบการทำงานและระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะที่ผู้ทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย มีผลงานกลับมาใช้ ผู้ทำงานทราบโดยตรง งานนั้นเป็นงานที่พึงปรารถนา มีลักษณะท้าทาย และสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้

แนวความคิดของ Evans

Evans (1971, p. 31-38, อ้างถึงใน บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, 2537, น. 170) กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเช่นเดียวกับ Scott และสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานซึ่งเรียกว่าแบบวิถีเป้าหมาย สรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานใด ๆ ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์แนวทางการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชะงักได้ แม้ไม่มีตัวถ่วงแต่ไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นก็ดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ การกระทำก็อาจจะกระทำเป็นช่วง ๆ ไม่สม่ำเสมอ
3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้จะเกิดขึ้นเพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงานประกอบกับมีแนวทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1961, ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 133-134) กำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย Maslow มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่อยู่สูงถัดไปสามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์และลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ประกอบด้วย 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่เป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อความสูญเสียหน้าที่การทำงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของ Maslow เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดย Douglas McGregor ซึ่งเสนอว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยสังเกตเห็นว่าผู้บริหารจะมีเจตคติที่แตกต่างกัน แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน McGregor จึงได้เสนอข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 141-142)

ขั้นตอนสมมติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

1. บุคคลโดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่จะสามารถทำได้
2. ด้วยเหตุที่บุคคลไม่ชอบทำงาน บุคคลส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการข่มขู่ และการลงโทษ เพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ
3. บุคคลโดยทั่วไปชอบที่จะได้รับการชี้นำ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพ

จากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X จะส่งผลต่อนโยบายการบริหารของผู้บริหารคือ ผู้บริหารจะเน้นการควบคุมพนักงานอย่างใกล้ชิด ใช้การจูงใจให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

สำหรับพนักงานที่มีคุณภาพสูง และลงโทษสำหรับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพต่ำ มีสวัสดิการที่ดี และมีการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยให้กับพนักงาน โดยพนักงานจะได้รับมอบหมายให้ได้รับผิดชอบเพียงเล็กน้อย มีอำนาจหรือความยืดหยุ่นบ้าง การจูงใจตามทฤษฎี X นี่ นับว่าเป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น (คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย สิ่งจูงใจคือผลตอบแทนด้านการเงิน และควบคุมโดยการลงโทษ)

ขั้นตอนสมมติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

1. โดยทั่วไปบุคคลจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมักจะปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนด
2. บุคคลทั่วไปไม่ใช่บุคคลที่เกียจคร้าน หรือไร้หัวใจไม่ได้
3. บุคคลทั่วไปมีความสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยงาน เขาเองถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง การควบคุมหรือการลงโทษไม่ใช่วิธีที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. บุคคลโดยทั่วไปไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่จะแสวงหาความรับผิดชอบ และจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงานหรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอภายใต้สภาวะที่เหมาะสม

การบริหารหรือการควบคุมตามข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y จึงตรงข้ามกับทฤษฎี X คือผู้บังคับบัญชาจะไม่ทำการควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตัวเอง การจูงใจจึงตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น จึงใช้สิ่งจูงใจด้วยระดับความต้องการมีชื่อเสียง และความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต สิ่งจูงใจในการทำงานที่ใช้กับแนวคิดนี้ คือความต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และไม่เห็นด้วยกับการใช้สิ่งจูงใจหรือการลงโทษที่เข้มงวด ผู้บริหารตามทฤษฎี Y จึงควรให้มีการรับผิดชอบดูแลกันเองระหว่างพนักงาน โดยเน้นที่การยอมรับ การมีเกียรติ ชื่อเสียง และการประสบความสำเร็จเป็นการตอบแทน

วิธีการบริหารตามแนวคิดของทฤษฎี Y ถือว่าเป็นการรวมเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน โดยผู้บริหารจะต้องจัดสภาพแวดล้อม และกำหนดวิธีการบริหารที่เหมาะสม ซึ่งทำให้บุคคลจะสามารถควบคุมและสั่งการตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การได้

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ของ Edwin Locke

Edwin Locke ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจโดยกำหนดเป้าหมายให้เป็นสิ่งกระตุ้นความพยายามในการทำงานของพนักงานและการใช้การป้อนกลับเพื่อให้พนักงานสามารถติดตามความก้าวหน้าของตนเองได้ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในการกำหนดเป้าหมาย ความท้าทาย และการป้อนกลับในการทำงาน

การกำหนดเป้าหมาย โดยทั่วไปเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและต้องใช้ความพยายามในการบรรลุจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ตลอดจนการป้อนกลับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมี 3 ประการ (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 144) คือ

1. การยอมรับในเป้าหมาย (Goal Commitment) ถ้าพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดการยอมรับได้ง่ายและจะทำให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องกำหนดความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กรด้วย

2. ผลลัพธ์ส่วนตัว (Self-efficacy) เป็นความเชื่อในความสามารถของบุคคลในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายได้ ในสถานการณ์ที่ยากลำบากจะพบว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำจะใช้ความพยายามน้อย ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการทำงานอย่างมากที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายในบุคคล

3. การป้อนกลับในการทำงาน บุคคลซึ่งมีการป้อนกลับในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าการทำงานที่ไม่มีการป้อนกลับ เพราะการป้อนกลับจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ ของ B.F. Skinner

B.F. Skinner เชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ อีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจ ตัวเสริมแรง (Reinforces) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพิ่มขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 149) คือ

1. ตัวเสริมแรงบวก (Positive Reinforces) ใช้เพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น เงิน ค่ายกย่องชมเชย การยอมรับนับถือ งานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีวันหยุดโดยได้รับค่าจ้าง

การประกาศเกียรติคุณ การขึ้นเงินเดือน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะดวกสบาย เป็นต้น

2. ตัวเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforces) ใช้เมื่อต้องการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น การลงโทษ การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การไม่เลื่อนระดับชั้น การย้ายไปที่ ๆ ไม่ต้องการ เป็นต้น

Skinner เน้นว่าตัวเสริมแรงไม่จำเป็นต้องเป็นค่าตอบแทนเสมอไป ในบางครั้งตัวเสริมแรงในทางลบก็อาจช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมในทิศทางที่องค์การต้องการได้ โดยทฤษฎีเสริมแรงนี้จะมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าการศึกษาความรู้สึกนึกคิดของบุคคล เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานและเชื่อว่าการใช้การเสริมแรงเป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของการกระทำซ้ำหรือเลิกกระทำ จะเป็นวิธีการจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างเหมาะสม การเสริมแรงทางบวก เช่น การยกย่องชมเชยบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานดีเพื่อจะได้ทำดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ และการให้สิ่งเสริมแรงทางลบ เช่น การลงโทษ บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำเพื่อที่จะให้เลิกทำและพัฒนาตัวเองให้ทำงานดีขึ้น

แนวทางการจูงใจของ Skinner จะใช้ได้ผลดี หากมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการทำงานโดยผ่านกระบวนการรายงานผล และส่งข้อมูลย้อนกลับให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีค่าตอบแทน

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams

Adams เชื่อว่ามีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นเสมอในการทำงานและเชื่อว่าบุคคลในองค์กรอาจไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึงซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันจากผู้บริหาร อีกทั้ง ผู้บริหารอาจแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่อบุคคลนั้นในองค์กรในลักษณะที่แตกต่างกันและจุดนี้คือจุดเริ่มต้นหรือเป็นที่มาของความไม่ยุติธรรมในองค์กร

โดยทั่วไปบุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จกับรางวัลที่เขาได้รับรวมทั้งจะเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรที่มีการทำงานที่ใกล้เคียงกัน สรุปออกมาเป็นสมการที่เชื่อถือได้ (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552, น. 178) ดังนี้

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับ}}{\text{ปัจจัยนำเข้าที่ตนเองได้ทุ่มเทในงาน}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ที่บุคคลอื่นได้รับ}}{\text{ปัจจัยนำเข้าที่บุคคลอื่นได้ทุ่มเทในงาน}}$$

ทฤษฎีนี้มุ่งประเด็นไปที่การรับรู้ของพนักงานในองค์การเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนเองได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ผู้บริหารจึงควรตระหนักว่าบุคคลในองค์การให้ความสำคัญไม่เพียงเฉพาะค่าตอบแทนที่ได้รับแต่ให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ปัจจัยที่ถูกเปรียบเทียบ ได้แก่ ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษาและความสามารถส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ควรที่นำมาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ เช่น เงินเดือน การปรับเงินเดือน การเป็นที่รู้จัก การได้รับการยอมรับและปัจจัยอื่น ๆ เมื่อบุคคลรับรู้ความไม่สมดุลของปัจจัยเหล่านี้กับผลลัพธ์ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความขัดแย้งกับปัญหาอื่น ๆ อาจตามมาไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างจริงจังและสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในองค์การผู้บริหารต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม

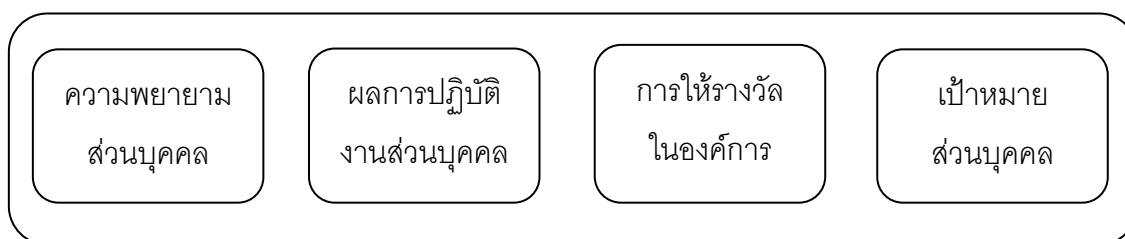
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ McShane and Glinio

McShane and Glinio (2005, p. 147) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นพื้นฐานแนวคิดในการสร้างความพยายามในการทำงานโดยมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานซึ่งทำบุคคลเชื่อและปรารถนาในผลลัพธ์ ทฤษฎีความคาดหวังกล่าวถึงตัวแปร 3 ปัจจัย (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552, น. 179) ดังนี้

1. ความดึงดูดใจ เป็นเรื่องความพยายามของบุคคลในการทำงานโดยคาดหวังความสำเร็จและผลตอบแทน ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวดึงดูดและกระตุ้นให้บุคคลมีความพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ
2. ความเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จและค่าตอบแทน เป็นความเชื่อของบุคคลในองค์การโดยเชื่อว่าหากสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จในระดับหนึ่งจะนำไปสู่การได้รับค่าตอบแทนที่ต้องการ
3. ความเชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับความสำเร็จ บุคคลในองค์การส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่าความพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงาน

ภาพที่ 2.1

แบบจำลองความคาดหวังอย่างง่าย



ที่มา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (น. 178), โดย อนิวัช แก้วจำนง, 2552, สงขลา: บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด.

จากภาพที่ 2.1 บุคคลโดยทั่วไปเมื่อเข้าร่วมงานกับองค์การจะมีความพยายามส่วนบุคคลสูงทั้งนี้เพื่อต้องการทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งผลสำเร็จของงานก็คือผลสำเร็จส่วนบุคคล ผู้บริหารที่ต้องการผลสำเร็จของงานสูงจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการให้รางวัลเป็นการตอบแทน การได้รับรางวัลตอบแทนโดยทั่วไปจะเป็นเป้าหมายส่วนบุคคล

ผู้เขียนทฤษฎีความคาดหวังนำเสนอ ประเด็นสำคัญไว้ 3 อย่าง คือเน้นเรื่องค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลจากการทำงานเพราะเชื่อว่ารางวัลที่องค์การให้เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ และประการที่สอง เน้นพฤติกรรมตามความคาดหวังซึ่งบุคคลในองค์การแต่ละคนจะรับรู้ว่าจะถูกคาดหวังให้กระทำในเรื่องใดและถูกประเมินแต่ละการกระทำอย่างไร ประการสุดท้าย ทฤษฎีนี้พิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคล เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับความสำเร็จและได้รับรางวัล ผลลัพธ์ที่พนักงานพึงพอใจจะเป็นตัวกำหนดระดับความพยายามไม่ใช่ผลลัพธ์ที่เป้าหมายกำหนดไว้

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในองค์การที่ผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ได้จริง ๆ ทุกปัจจัยมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ การหมั่นศึกษาเพื่อค้นหาความคาดหวังของบุคคลในองค์การและนำสิ่งที่ได้ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้

แนวคิดของ Herzberg

Frederick Herzberg เป็นนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ค้นพบว่าคนงานส่วนใหญ่มีความตั้งใจทำงานเมื่อรู้สึกพึงพอใจและได้รับสิ่งจูงใจจากการทำงาน จึงได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการ

ทำงานของคนงานว่าการที่คนงานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ มีเหตุผลมาจากปัจจัยหลัก 2 อย่าง คือ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจหรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเรียกว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยที่ทำให้คนงานรู้สึกไม่พึงพอใจคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552, น. 180-181) ดังนี้

1. ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจหรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเรียกว่าปัจจัยจูงใจ โดยเป็นตัวกระตุ้นหรือสร้างความพึงพอใจในการทำงานและอยากทำงานให้สำเร็จ เช่น ความก้าวหน้าส่วนตัว การบรรลุผลสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องในการทำงาน และได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ทำให้คนงานรู้สึกไม่พึงพอใจคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานเป็นส่วนใหญ่เรียกว่าปัจจัยอนามัย โดยเป็นตัวขัดขวางไม่ให้ปัจจัยจูงใจเกิดขึ้นหรือทำให้เกิดความไม่พึงพอใจทำให้การทำงานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ องค์การจึงต้องให้การดูแลบุคคลอย่างเหมาะสมเพื่อบำรุงรักษาและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับองค์การ เช่น นโยบาย องค์การ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาและเงินเดือน เป็นต้น

ตารางที่ 2.1

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยตามแนวคิดของ Herzberg

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) (เนื้อหา)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) (สภาพแวดล้อมของงาน)
1. โอกาสที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ 2. โอกาสสำเร็จสำหรับการได้รับการยอมรับ 3. ตัวงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้า 6. การเติบโต	1. นโยบายองค์การและการบริหารงาน 2. การดูแลเอาใจใส่และการบังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 5. เงินเดือน 6. สภาพเงื่อนไขในการทำงาน

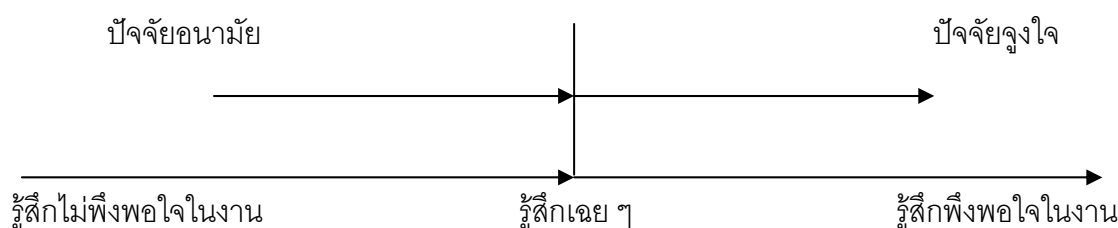
ที่มา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (น. 181), โดย อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552, สงขลา: บริษัท นาคิลปีโฆษณา จำกัด.

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาโดยตรง ตัวอย่างเช่น โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในตัวเอง โอกาสสำหรับการได้รับการยอมรับ ตัวงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการเติบโต เป็นต้น ส่วนปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ตัวอย่างเช่น นโยบายองค์การและการบริหารงาน การดูแลเอาใจใส่และการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในระดับเดียวกัน เงินเดือนและสภาพเงื่อนไขงาน เป็นต้น

แนวความคิดของ Herzberg เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดความสมดุลและความเหมาะสมของบุคคลกับงานที่ทำหรือที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับองค์การได้นานที่สุด สำหรับผู้บริหารที่นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ไปประยุกต์จะทำให้สามารถแยกแยะปัจจัยที่พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้และจะช่วยให้องค์การประเมินผลงานของพนักงานและสามารถวัดผลการปฏิบัติงานออกมาได้ ทั้งนี้ องค์การต้องปรับโครงสร้างองค์การ การบำรุงรักษางาน การสร้างความเข้าใจในงาน โดยแต่ละงานนั้นสามารถสร้างความสนใจหรือดึงดูดความสนใจจากตัวพนักงานและแน่นอนหากทำได้ดังกล่าวย่างต้นย่อมทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจและท้าทายต่อความสามารถเป็นอย่างยิ่ง

ภาพที่ 2.2

ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจของ Herzberg



ที่มา: พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ (น. 206), โดย สุพาณี สฤษฏ์วานิช, 2549, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จากภาพที่ 2.2 ปัจจัยนามัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานมีผลต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน พนักงานที่มีความรู้สึกในเชิงบวกต่อปัจจัยเชิงบวกขององค์การอาจมีความรู้สึกเฉย ๆ องค์การมีความเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดความสมดุลหรือความเหมาะสมของบุคคลกับงาน เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับองค์การได้นานที่สุด

Herzberg มีข้อเสนอแนะเพื่อนำทฤษฎีนี้ไปประยุกต์ในการจัดการ ดังนี้

1. แยกแยะปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานได้
2. ในการทำงานนอกจากเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานแล้วผู้บริหารต้องสามารถสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานได้
3. ผู้บริหารต้องศึกษาเฉพาะเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานเท่านั้นจะต้องไม่นำเอาบุคคลโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา

โดยสรุปแล้ว ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องดำเนินการเพื่อสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจเพื่อให้บุคคลในองค์การได้รับปัจจัยเชิงบวกเพียงพอเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่เมื่อนำผลสำเร็จในงานตามที่ต้องการคาดหวังและต้องการก็จะบรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ต้องสร้างปัจจัยนามัยซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมของงานด้วยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีพื้นฐานการจัดสวัสดิการ

ทฤษฎีที่เชื่อว่าธรรมชาติของนายจ้างมีผลต่อการกำหนดสวัสดิการในองค์กร

1. แนวคิดที่ว่าด้วยความผูกพันแบบครอบครัวหรือหุ้นส่วน (สุรางค์รัตน์ วตินารมณ, 2540, น. 60) ซึ่งพื้นฐานของแนวคิดนี้มาจาก นายจ้างและลูกจ้างเป็นหุ้นส่วนกัน คือ นายจ้างมีฐานะเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เมื่อจะใช้จ่ายทรัพย์สินใด ๆ จึงควรคำนึงถึงประโยชน์ของลูกจ้างที่จะได้รับด้วย เพราะลูกจ้างไม่สามารถที่จะพึ่งพาตัวเองให้ทุกเรื่อง มีลักษณะที่ต้องพึ่งพานายจ้างอยู่เฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการ การจัดสวัสดิการนายจ้างจึงต้องเป็นผู้พิทักษ์สิทธิ การให้สวัสดิการจึงจำเป็นต้องเป็นเรื่องที่ต้องเกื้อกูลกัน ถ้าเปรียบเทียบกับความเป็นครอบครัว ผู้อาวุโสต้องดูแลผู้เยาว์วัย พี่ต้องเกื้อกูลน้อง ดังนั้นสวัสดิการลูกจ้างที่เกิดขึ้นต้องอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ เพราะนายจ้างมีความรับผิดชอบต้องเกื้อกูลลูกจ้าง การที่ลูกจ้างได้รับมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ

การตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งนายจ้างสามารถสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นในหมู่ลูกจ้างได้และลูกจ้างจะมีความรู้สึกภักดีกับนายจ้างและผูกพันกับงานพึงพอใจกับงาน

2. ทฤษฎีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์ (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540, น. 61) เชื่อของทฤษฎีนี้อยู่ที่ว่า สวัสดิการสามารถใช้เป็นเครื่องมือสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้ รวมทั้งนายทุนผู้ผลิตและประชาชนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้บริโภค ยิ่งให้สวัสดิการมากเท่าใดก็ยิ่งเป็นการประชาสัมพันธ์กิจการของนายจ้างหรือสถานประกอบการได้ดีมากขึ้นเพียงนั้น การให้สวัสดิการโดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎีนี้ถ้าให้โดยมีเทคนิคอาจถือเป็น จุดขายได้อย่างหนึ่งเพราะสวัสดิการที่ดีจะทำให้เกิดความนิยมในหมู่ลูกจ้างและประชาชนทั่วไป สวัสดิการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อนี้ ได้แก่ สวัสดิการประเภทที่พักอาศัย การศึกษา ที่พักรถยนต์ยืมใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อชุมชนส่วนรวม ลูกจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการที่จัดสวัสดิการด้านนี้จะได้รับประโยชน์มากถ้านายจ้างมีนโยบายและเป้าหมายการประชาสัมพันธ์โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

จำนงค์ บุญสถิตย์ (2550, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุทหาเรือธนบุรีพบว่า 1.ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของบุคลากรมีความแตกต่างกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานตามการรับรู้สภาพความเป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3.ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสายงาน ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะงานแตกต่างกัน บุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน และบุคคลที่มีสายงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธัญนันท์ บุญอยู่ (2551, น. บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ไทยยนต์บัส บ้านโป่ง จำกัด พบว่า 1. พนักงานฝ่ายผลิตมีแรงจูงใจในการทำงานระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก 2. และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานและแผนงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานฝ่ายผลิตมีปัจจัยด้านเพศ อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาทั้ง 2 เรื่องข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

กาญจน์ณพัช พวงซ้อย (2544, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานเขตธุรกิจคลองจั่น พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารทหารไทย โดยเฉพาะปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ 1. ลักษณะความท้าทายของการปฏิบัติงาน 2. ลักษณะการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 3. ลักษณะโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 4. ลักษณะบรรยากาศในการทำงาน 5. ลักษณะการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 4.15, 3.44, 3.22, 3.49 และ 2.85 ตามลำดับ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.41 และความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

กัลยา มหาอำนาจ (2544, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันของข้าราชการตำรวจที่มีต่อกองงบประมาณ สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า 1. ข้าราชการตำรวจกองงบประมาณ มีความคิดเห็นที่แสดงความผูกพันต่อปัจจัยแวดล้อม (ปัจจัยภายใน) ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบในการพิจารณาความดีความชอบในเกณฑ์ระดับปานกลาง (ปานกลางค่อนข้างต่ำ) รองลงมาในด้านทัศนคติต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน และในด้านรายได้สวัสดิการ มีความผูกพันในระดับปานกลางตามลำดับ และปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์ความผูกพันในระดับสูง 2. ข้าราชการตำรวจกองงบประมาณ มีความคิดเห็นที่แสดงความผูกพันต่อปัจจัยแวดล้อม (ปัจจัยภายนอก) ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความผูกพันในเกณฑ์ระดับปานกลาง (ปานกลางค่อนข้างต่ำ) ปัจจัยในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความผูกพันในเกณฑ์ระดับปานกลาง (ปานกลางค่อนข้างสูง) 3. ในส่วนของการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงบประมาณส่วนมาก ให้ความคิดเห็นว่า การที่หน่วยงานขาดแคลนบุคลากร สืบเนื่องมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาคือด้านระบบการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่เป็นสาเหตุที่เด่นชัด ในการที่บุคลากรจะขอย้ายออกนอกหน่วยงาน

รชฏ ชยสดมภ์ (2550, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า 1. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ 2. องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 36.1 และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 6.5

ภัทรวุฒิ สมสาย (2550, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1. พนักงานในระดับปฏิบัติการมีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในระดับสูง ด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ 2. พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการช่วยเหลือสนับสนุน และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับสูง ด้าน

การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านได้รับทรัพยากรด้านการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ และด้านการได้รับรางวัลและจดจำในความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง 3. การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .194 4. ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมี 3 ตัวแปร คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับรางวัลและจดจำในความสามารถ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร และด้านการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถ โดยมีอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.4

สุปราณี เอกอุ (2550, น. บทคัดย่อ) ศึกษาการคงอยู่ของพนักงาน บริษัทโรงพยาบาลธนบุรี (มหาชน) พบว่า ปัจจัยเชิงจิตสำนึกที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์การ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงขององค์การ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบของงาน ความผูกพันระหว่างบุคคล นโยบายและหลักการบริหารงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ พนักงานให้ความสำคัญระดับปานกลางและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยเชิงจิตสำนึกที่ทำให้พนักงานคงอยู่ พบว่าในบางกรณีปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตสำนึก เช่น เพศชายที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตสำนึกเกี่ยวกับลักษณะขององค์การและลักษณะของงานต่างกัน เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และมีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปที่มีรายได้ 10,001 บาทมีความเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตสำนึกเกี่ยวกับลักษณะขององค์การ ลักษณะของงานและลักษณะสภาพแวดล้อมของงานแตกต่างกัน

มณฑา เกษตรศิลป์ชัย (2551, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเมดิคัลแห่งหนึ่ง พบว่า 1. ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84, 3.87 และ 4.11 ตามลำดับ 2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .345 3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านความหมายและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านสมรรถนะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .475 และ .477 ตามลำดับ 4. ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .607 5. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .497

จากผลการรวบรวมงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าประเด็นร่วมที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในการปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบของงาน ด้านความผูกพันระหว่างบุคคลและความผูกพันในงาน ด้านนโยบายและหลักการบริหารงาน ด้านระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานการได้รับรางวัลและจดจำในความสามารถ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารในการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถ ซึ่งทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงานในองค์การทั้งสิ้น

งานวิจัยเรื่องสุขภาวะความเครียดและความสุขในการทำงาน

สาธิต ดวงอาจ (2548, น. บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของลูกจ้างรับเหมาช่วง ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท คาร์โบเทค จำกัด พบว่า 1. พฤติกรรมที่บ่งบอกการเกิดความเครียดคืออาการหงุดหงิดง่ายพบมากที่สุด ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2. ความเครียดในการทำงาน สาเหตุเกิดจากปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาจากผู้ว่าจ้าง ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่ามีความสำคัญกับองค์กร มีความเครียดระดับปานกลาง 3. แนวทางในการจัดการความเครียดในการทำงานที่ใช้มากที่สุดคือ พยายามนำประสบการณ์เดิมทั้งของตนเองและของผู้อื่นมาช่วยในการแก้ไขปัญหา และแนวทางที่ลูกจ้างเสนอให้จัดการความเครียดมากที่สุดคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงาน

สิริลักษณ์ ภัคดีศรี (2550, น. บทคัดย่อ) ศึกษาความสุขมวลรวมของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1. ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความสุขอยู่ในระดับสุขมาก 2. ด้านสิ่งแวดล้อม ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความสุขในระดับสุขมาก 3. ด้านวัฒนธรรม ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความสุขในระดับมากที่สุด 4. ด้านธรรมะ/ธรรมาภิบาล ประชากรในกรุงเทพมหานครมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสุขมวลรวมของประชากรในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับที่มีความสุขมากสอดคล้องกับตัวชี้วัด HPI: The Happy Planet Index ซึ่งพัฒนาโดย New Economics Foundation วัดระดับความสุขของแต่ละประเทศในโลก ที่พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 32 ของโลก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ

ในเอเชียแล้ว ประเทศไทยยังมีระดับความสุขสูงกว่า เช่น ประเทศมาเลเซีย มีระดับความสุขอยู่อันดับที่ 44 ประเทศสิงคโปร์ระดับความสุขอยู่อันดับที่ 131 เป็นต้น

อ้อมใจ ผาสุก (2552, น. บทคัดย่อ) ศึกษาสุขภาวะในที่ทำงานตามทัศนคติของพนักงาน บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับสุขภาวะในที่ทำงานในระดับปานกลาง มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมสุขภาวะที่ทำงานมาก องค์ประกอบของความสุขที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความมีน้ำใจ กิจกรรมสุขภาวะในที่ทำงานที่มีการเข้าร่วมมากที่สุด คือ การส่งเสริมการออมเงิน ส่วนกิจกรรมสุขภาวะในที่ทำงานที่เข้าร่วมแล้วมีความสุขมากที่สุด คือ กิจกรรมทางศาสนาส่งเสริมศีลธรรม

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิดของบุคคลและผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษา และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง ประกอบด้วย แนวคิดด้านความสุข เช่น ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แนวคิดของอาจารย์ประเวศ วะสี มุมมองของพ่อคำเตื่อง ภาษี ปราชญ์ชาวบ้าน แนวความคิด Happy Workplace ของแผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน แนวคิดความพึงพอใจในงาน ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีค่าตอบแทน รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานจะเกิดขึ้นได้นั้น ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ความพึงพอใจในปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาวะสภาพแวดล้อม และความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้มีพื้นฐานของความคาดหวังแต่ละด้านของพนักงานในองค์กรเป็นส่วนประกอบหลักนั้นอยู่ด้วย ทั้งนี้ในการกำหนดนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน องค์กรจะต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับกระบวนการหรือนโยบายการพัฒนาระบบองค์กรแบบองค์รวม โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นศูนย์กลาง ใช้หลักการระดมความคิดและการมีส่วนร่วมต่าง ๆ เพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ความสำคัญและนำไปใช้ประโยชน์ได้ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจในการงาน และเชื่อมโยงไปสู่ความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคลได้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

