

ทุนจิตวิทยาเชิงบวก : แนวคิด การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Positive Psychology Capital: Concept, The Quality Development of Working Life of Bangkok Metropolitan Administration Officers

นราทิพย์ ผินประดับ¹

Naratip Phinpradub

(pzpro@yahoo.com)

Received: March 05, 2019

Revised: December 16, 2019

Accepted: December 22, 2019

บทคัดย่อ

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์นำมาใช้ในการแสวงหาองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาและฝึกฝนอัจฉริยภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง และเสนอทุนจิตวิทยาเชิงบวกการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครในลักษณะ 1) การรับรู้ศักยภาพของตนเอง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ในความพยายามทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนให้ประสบผลสำเร็จ 2) การมองโลกในแง่ดี เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้นในตอนนี้และวันข้างหน้า 3) ความคาดหวัง ความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายและหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ 4) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: ทุนจิตวิทยาเชิงบวก, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ข้าราชการ, กรุงเทพมหานคร

¹ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

Abstract

Positive psychology is a scientific method used in the pursuit of knowledge for the development and training of genius, enhance the quality of working life of personnel to be more efficient and complete. Today, the positive psychology has gained increasing attention in recent times, and offered positive psychological capital for improving the quality of working life of Bangkok Metropolitan administration officers, that is characterized by : 1) Awareness of one's potential confidence in own ability to take on and put in the necessary effort to succeed at challenging tasks; 2) Optimism, making a positive attribution of the achievements that happening now and in the future; 3) Expectation, persevering toward goals and, when necessary, redirecting paths to goals in order to succeed; and 4) Resilience, when encountering problems or obstacles in working to achieve the set goals, one will be able to control and restore the mood to normal quickly.

Keywords: Positive Psychology Capital, Quality of Working Life, Official, Bangkok

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่ยังคงสำคัญ เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร และเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล จากแนวคิดที่ว่าบุคลากรเป็นทุนขององค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องรักษาไว้ วิธีหนึ่งที่ยังคงจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้ก็คือ การทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่องานและต่อองค์กร ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้กับบุคลากรเกิดเป็นความผูกพันทางจิตใจ นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจัดการ ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่ พัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรตลอดจนการทำความเข้าใจถึงสิ่งที่บุคลากรนึกคิดหรือมีความต้องการอยู่ในใจ ซึ่งแนวคิดในการมองสิ่งที่บุคลากรนึกคิดหรือสิ่งที่อยู่ในจิตใจนี้ เรียกว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital) ซึ่งเสนอโดย Luthans et al. (2007) ที่มีการพัฒนาขึ้นโดยใช้ตัวแปรของ

จิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) จำนวน 4 ตัวแปร คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) มาศึกษาร่วมกัน เมื่อบุคลากรมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร (Larson & Luthans, 2006)

นอกจากแนวคิดทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแล้ว คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญในการตัดสินใจของบุคลากรว่าจะทำงานกับองค์กรหรือจะลาออกเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่นที่ดีกว่า เนื่องจากในการดำเนินชีวิตในประจำวันของคนเรานั้นต่างก็มีความต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบาย ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข แม้แต่ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน บุคลากรแต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการคาดหวัง มีความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชาอีกทั้งยังต้องการที่จะได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากการทำงานนั้นด้วย ขณะที่บุคลากรบางส่วนต้องการมีเวลาที่มีสมดุลกันระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน แม้ว่าความต้องการการตอบสนองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกัน แต่ทุกคนก็ต้องการการตอบสนองความต้องการและความปรารถนา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรมและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (ศรุต กาญจนศิริ, 2555)

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นการศึกษาและค้นหาจุดแข็งของมนุษย์ด้านวิทยาศาสตร์ (Positive psychology is the scientific and practical explorations of human being) การพัฒนาในด้านคุณค่า (Value) ความสิ้นไหลในการดำเนินกิจกรรม (Flow) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสุข (Happiness) และหาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะทางด้านบวกเหล่านี้ เพื่อช่วยเติมเต็มชีวิตของมนุษย์ให้มีคุณค่าและสมบูรณ์ (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) ช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดการหรือรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่กลุ่มผู้บริหารองค์กรหันมาให้ความสนใจเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร และนำไปสู่การมีประสิทธิภาพขององค์กรได้ (Luthans and Youssef, 2004) จากความสำคัญของทุนจิตวิทยาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราทั้งในและต่างประเทศเพื่อเขียนบทความเรื่อง “ทุนจิตวิทยาเชิงบวก : แนวคิด การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ในการเขียนบทความ

เพื่อศึกษาแนวทางการนำทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีและความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มาพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

นักวิชาการด้านจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกว่า หมายถึง คุณลักษณะหรือความสามารถทางบวกของบุคคลซึ่งสามารถพัฒนาได้ มีความเป็นเอกลักษณ์ และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ยังได้ให้นิยามว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก คือความสามารถ ในการจัดการ สิ่งต่าง ๆ หรือการประเมินของบุคคลถึงความเป็นไปได้ที่จะประสบผลสำเร็จ แนวทางที่มีคุณค่าในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร

นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) สรุปว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital: PsyCap) พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive organization behavior: POB) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) องค์ประกอบทั้ง 4 ประการส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการ แสดงออกที่สามารถวัด พัฒนา และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผล การปฏิบัติงานที่โดดเด่นและผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

รวมถึง เป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่แสดงถึงความเข้มแข็งและศักยภาพทาง จิตใจ แม้บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะสร้างเสริมพฤติกรรม ทางบวก คือมีความหวังมั่นใจว่าตนเองจะหาวิธีการในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งสภาวะทางจิตใจนี้จะ ส่งผลต่อพฤติกรรมขององค์กร

สรุป ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก หมายถึง แนวคิดของบุคคลในทางบวกซึ่งเป็นพื้นฐาน ที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมี พฤติกรรมทางบวกในการดำเนินชีวิตทั้งในการปฏิบัติงานในองค์กรและการดำเนินชีวิตใน ประจำวัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

เมื่อวิวัฒนาการต่างๆ มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น องค์กรก็เริ่มที่จะให้ความสำคัญกับบุคลากรมากขึ้น เพราะบุคลากรนับเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งขององค์กรที่จะต้องลงทุนด้วยมากที่สุด นับตั้งแต่การคัดสรรคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานของบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การทำให้บุคลากรมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

แรกเริ่มในการก่อตั้งองค์กร หรือธุรกิจใด ๆ ก็ตาม เราจะต้องมีต้นทุน ที่เรียกว่า ทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Traditional economic capital) เช่น เงินสด สินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น ที่ดิน อาคารสำนักงาน โรงงาน อุปกรณ์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ ระบบการทำงาน ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยทุนทางเศรษฐศาสตร์นี้จะแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คุณมี (What you have) ซึ่งทางในเศรษฐศาสตร์นั้น ถ้าองค์กรไหนมีเงินมาก มีสินทรัพย์ที่เป็นของตัวเอง องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่จะได้เปรียบในการทำธุรกิจสร้างผลกำไรได้มาก แต่ทุนในเศรษฐศาสตร์นี้เป็นทุนที่ไม่มี ความคงอยู่ยาวนาน เช่น เงินสด เทคโนโลยี ไม่มีความเป็นพิเศษแตกต่างจากคนอื่น เพราะในทุกๆ องค์กรสามารถที่จะสร้างขึ้นได้เช่นกัน โดยที่ทุนในด้านเงินสดและสินทรัพย์นี้สามารถที่จะเพิ่มมากขึ้นได้ แต่อาจจะไม่สามารถเชื่อมต่อถึงกันและกันได้ และอาจจะมีการหมดลงหรือเสื่อมสภาพได้

ทุนตัวถัดไปที่องค์กรหรือธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญคือ ทุนมนุษย์ (Human capital) ซึ่งในที่นี้คือ บุคลากรในทุกระดับที่ทำงานให้กับองค์กร ทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวพนักงานทุกคนคือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัววัดองค์กรในด้านที่ว่า คุณรู้อะไร (What you know) โดยจะวัดจากบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ทำให้องค์กรต้องมีเกณฑ์ในการวัดหรือประเมินพนักงานขององค์กรว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งวิธีในการวัดก็มีมากมาย แตกต่างกันไป เช่น การประเมินผล 360 องศา การประเมินโดยหัวหน้างาน การดูจากยอดขาย ที่ทำได้ในแต่ละช่วงประเมิน เป็นต้น ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรนั้นก็จะมีต้นทุนที่มีค่ามากและเป็นต้นทุนที่สามารถช่วยนำพาองค์กรให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

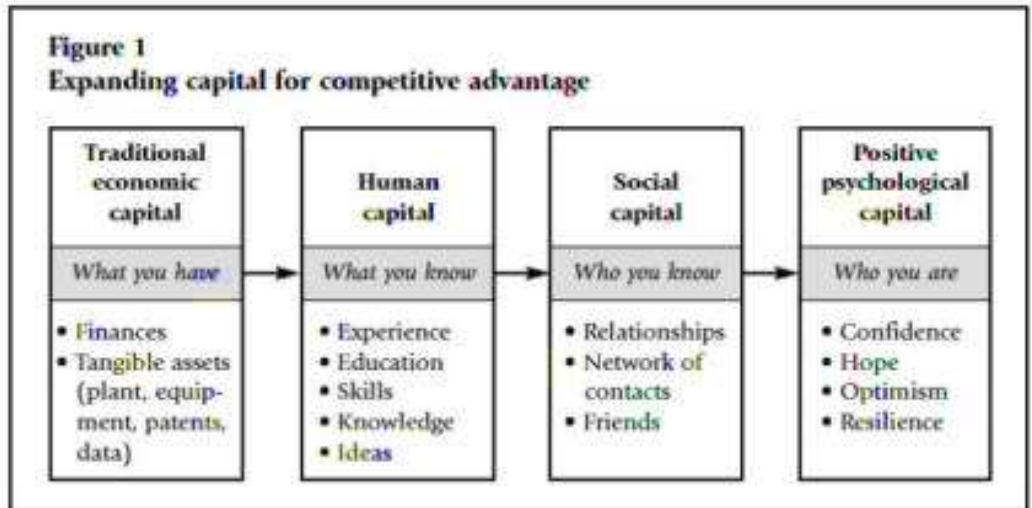
ทุนตัวถัดมาที่องค์กรต้องสร้างขึ้นนั้นสามารถเป็นได้ทั้งทุนที่ใช้ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร คือ ทุนทางสังคม (Social capital) เป็นทุนที่จะวัดว่า คุณรู้จักบุคคลไหนบ้าง (Who you know) โดยวัดได้จากระดับความสัมพันธ์ต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่งทาง

ธุรกิจ เครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างทางสังคม ความเชื่อ บรรทัดฐานทางสังคม หรือ แม้แต่วัฒนธรรมองค์กรในการทำธุรกิจนั้นด้วย ซึ่งทุนทางสังคมนี้เป็นทุนที่สนับสนุนการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจให้องค์การเป็นอย่างมาก โดยวัดได้จากเครือข่ายต่าง ๆ ที่ธุรกิจมี สัมพันธภาพกับ คู่ค้าและลูกค้า คู่แข่งภายนอกองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็ย่อมที่จะทำงานไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร มีความเชื่อใจในเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ซึ่งทุนทางสังคม นี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับในแง่ธุรกิจจะพบว่าเป็นทุนที่จะคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว มีความ เป็นพิเศษเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรนั้น และยังสามารถที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่ง กันและกัน และเป็นสิ่งที่ไม่มียวันหมดไป

จากทุนทั้งสามประเภทที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ทุนมนุษย์และทุนสังคมนั้นจะ เกี่ยวข้องกับพนักงานและเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐศาสตร์ของการทำธุรกิจเป็น อย่างมาก ทำให้นักวิจัยพยายามที่จะคิดค้นวิธีที่จะช่วยทำให้พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับการ พัฒนาตนเอง ตระหนักถึงศักยภาพในการทำงานที่มีอยู่ในตัวเอง สามารถดึงออกมาใช้ในการ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกลายเป็นที่มาของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital)

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกนั้น เป็นทุนประเภทที่สี่ที่องค์กรและแวดวงธุรกิจเริ่มหันมา ให้ความสนใจ ด้วยความคิดที่ว่า คุณเป็นใคร (Who you are) นั่นคือ เรามองตัวเองเป็นอย่างไร พนักงานแต่ละคนอยู่ในที่ที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับ พนักงานด้วยในการพัฒนาตัวเอง โดยอิงพื้นฐานความคิดมาจากจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychology) ที่แบ่งแนวคิดออกเป็น 2 แนวทางคือ ต้นทุนที่มีต่อองค์กรด้านบวก (Positive organization scholarship) และ พฤติกรรมต่อองค์กรด้านบวก (Positive organization behavior) ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีจิตวิทยาด้านบวกสูง พวกเขาจะมีปฏิบัติตามกฎกติกาของ องค์กร มีมุมมองต่อองค์กรด้านบวก และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการมี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่ง ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประเภที่รวมกันเป็นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ได้แก่ ความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ปัจจัยทั้งสี่ประเภที่นี้สามารถใช้ เป็นเครื่องมือในการวัด การพัฒนา และการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ หากมองทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในมุมมองของเศรษฐศาสตร์จะพบว่า ทุนด้านนี้สามารถคงอยู่กับตัวพนักงานได้ยาวนาน มีลักษณะที่เป็นหนึ่ง สามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และยังไม่สามารถเสื่อมสลายหายไปจากตัวบุคคลได้



ภาพที่ 1 แสดงการขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ที่มา : จาก Luthans et al., 2004

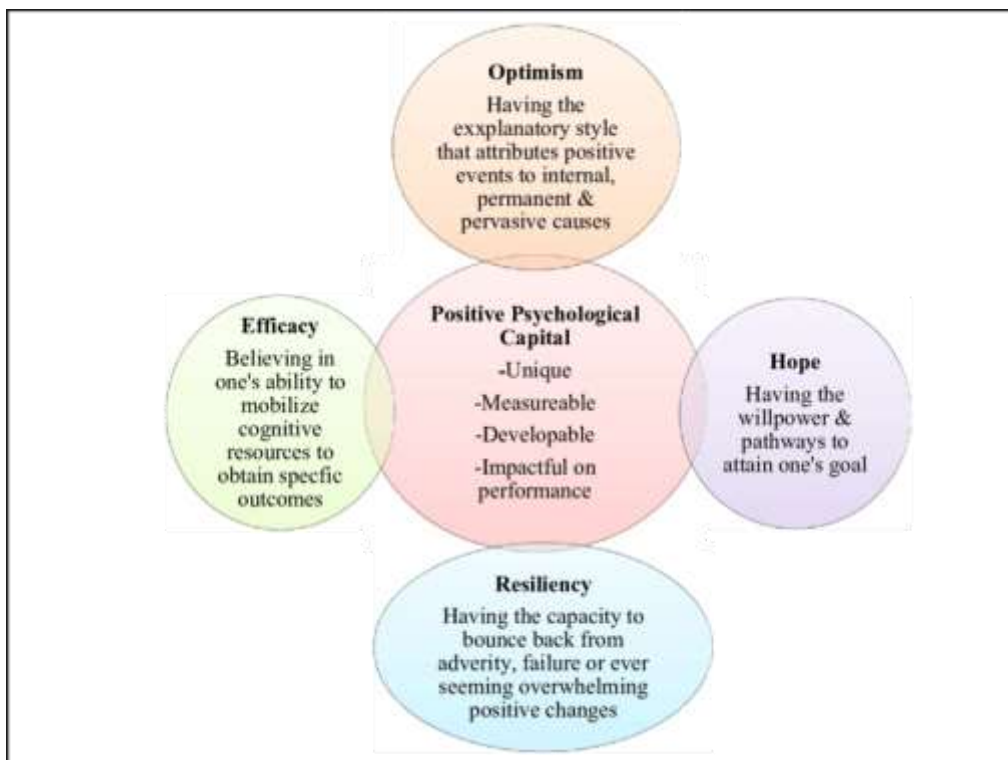
องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

Luthans, Youssef & Avolio (2007) ได้จำแนกองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกไว้ 4 องค์ประกอบคือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self – Efficacy) เป็นภาวะ (state) ของบุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถ ความรู้และทักษะที่ตนเองมีอยู่ในการจัดการกับงานที่ทำทำให้ประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองในระดับสูง จะปรารถนาที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ด้วยความพึงพอใจ เต็มใจ ถึงแม้ว่าผลที่คาดหวังนั้นจะ ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ก็จะไม่เพียรพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมต่อไป แต่หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเองในระดับต่ำก็จะไม่สนใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นต่อไป

2. ความหวัง (Hope) เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการกำหนดแนวทางและทางเลือกที่จะไปสู่เป้าหมาย

3. ความยืดหยุ่นตัว (Resiliency) เป็นคุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคล ในการรับมือหรือแสดงออกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ ปัญหาหรือสภาวะกดดัน โดยสามารถปรับเปลี่ยน พฤติกรรม ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก สามารถเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น สามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว บุคคลที่มีความยืดหยุ่นตัวนั้น จะสามารถฟื้นตัวกลับได้ อย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 2 องค์ประกอบทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ที่มา : Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. Journal of management, 33(3), 321-349.

4. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นคุณลักษณะทางบวกของบุคคล ที่มีความคิดทาง บวก หรือมุมมองทางบวกในการอธิบายสถานการณ์และยอมรับความผิดพลาดต่าง ๆ ในการทำงาน ว่าไม่ได้มีสาเหตุจากสภาพแวดล้อมหรือตัวบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว คนที่มองโลกในแง่ดีจะเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี และมีความมั่นคงทางอารมณ์ โดยการมองโลกในแง่ดีถือเป็นการมองตนเอง การมองโลกภายนอก และมองอนาคตว่าเต็มไปด้วยความหวัง กล่าวคือ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความคาดหวังว่าจะมีเหตุการณ์ที่ดี สิ่งที่ดีเกิดขึ้นกับตน

ดังนั้น บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีพฤติกรรมและการเผชิญปัญหาที่ดี เนื่องจากในขณะที่คนอื่นมองว่าเป็นปัญหา แต่ผู้มองโลกในแง่ดีจะมองว่าเป็นโอกาส และสามารถบริหารจัดการได้ดีมากกว่า นอกจากนี้ การมองโลกในแง่ดีจะทำให้เกิดกำลังใจ ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคทำให้เกิดสติปัญญาในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานภายในองค์กร

การพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับพนักงานภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้โดยผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลขององค์กรในการกำหนดระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้สอดคล้องตามหลักกฎหมาย และมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในองค์กร โดยนำเสนอแนวทางในการพัฒนาให้ฝ่ายบริหารพิจารณา และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่ควรจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อที่พนักงานจะได้เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในระยะยาว

นักวิชาการได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างชัดเจนว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิต คือ การทำให้พนักงานมีการทำงานที่ดีขึ้นและสื่อสารกันได้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้ความเครียดลดลง ระดับความผูกพันของพนักงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ผลงานที่ได้มีคุณภาพ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถบริหารจัดการเวลาในงานและนอกงานได้ นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานยังส่งผลให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงมีการเปลี่ยนถ่ายที่ดี เกิดความมั่นคงภายในองค์กร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีภายในองค์กร

ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิธีคิดเกี่ยวกับกับพนักงาน การทำงาน และองค์กร ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร เป็นกระบวนการในองค์กรที่ทำให้พนักงานทุกระดับมีความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมและจัดการสภาพแวดล้อมในองค์กร วิธีการปฏิบัติงาน และผลจากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และประสบการณ์ความผูกพันของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในที่ทำงาน

นอกจากนี้ ยังให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิต คือ ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ และนักวิชาการให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรมและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งแตกต่างออกไปตามการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความลงตัวของการทำงานและการใช้ชีวิตของบุคคล ที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจกับการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากงานที่ทำ และพร้อมที่จะแบ่งปันความสุขและความพึงพอใจนั้นไปสู่บุคคลรอบข้าง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse (1980) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง (Adequate and fair compensation) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นมีความพอเพียงต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับองค์การอื่นแล้วพนักงานยังคงยอมรับได้

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าถูกสุขลักษณะ มีความสะดวกในการทำงาน ที่ทำงานมีความปลอดภัย ทั้งต่อร่างกายและทรัพย์สิน รวมถึงสุขภาพร่างกายและจิตใจด้วย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) พนักงานรับรู้ได้ว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความเหมาะสมกับศักยภาพที่มีอยู่ สามารถควบคุมการทำงานได้ พนักงานสามารถนำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และมีการเพิ่มพูนความรู้ อบรมทักษะในการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

4. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Growth and security) พนักงานได้รับผิดชอบงานที่ช่วยในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน และรับรู้ได้ถึงโอกาสความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ เป็นโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในการทำงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social integration) หมายถึง พนักงานมีโอกาสดูแล แสดงความคิดเห็น ความสามารถในงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำได้อย่างอิสระ ซึ่งรวมถึงการมีโอกาสดูแลติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

6. สิทธิเสรีภาพ (Constitutionalism) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิทธิ เสรีภาพ ของตนเองขณะทำงานภายในองค์กร การเคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ความยุติธรรม ในการตัดสินใจพิจารณาต่าง ๆ เช่น การให้รางวัล การลงโทษ อย่างเท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (The total life space) พนักงานสามารถแยกเวลา ทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล ภาระงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียดหรือภาวะเศร้าโศก ในวันหยุดหรือวันลาพักผ่อน พนักงานสามารถที่จะใช้เวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนได้อย่างไม่ ต้องกังวลเกี่ยวกับภาระงานที่ทำอยู่

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความ ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และภูมิใจในองค์กรที่ได้มีส่วนรับผิดชอบสังคม ทำประโยชน์เพื่อสังคม

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่าง ใกล้ชิด ในปัจจุบันมีการนำแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายบริบทของ สังคมไทย ในส่วนนี้จะเน้นเทคนิคการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดทุนจิตวิทยาเชิง บวก

1. การรู้จักตนเอง (Self-efficacy) เป็นการเรียนรู้ที่จะเข้าใจความต้องการและ เป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนการเข้าใจจุดแข็งและจุดบกพร่องของ ตนเอง เทคนิคง่ายๆที่ทำให้เรารู้จักตนเองมากขึ้น คือ ทบทวนตนเองอยู่เสมอว่าตนเป็นคนอย่างไร มีจุดดีและจุดเด่นอย่างไร มีความสนใจและต้องการสิ่งใดจะทำให้เราตั้งเป้าหมายของชีวิตได้อย่าง เหมาะสม

2. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นความรู้สึกความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ มีความรู้สึกที่ ดีต่อทุกสิ่งทุกอย่างโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความพยายามมุ่งมั่นต่อสู้เพื่อความสำเร็จ สำหรับ เทคนิคในการสร้างการมองโลกในแง่ดี คือ การฝึกมองหาสิ่งดีที่อยู่รอบตัว หรืออาจเป็นการบันทึก เหตุการณ์หรือนึกถึงเหตุการณ์ที่ดี ซึ่งหากทำบ่อยครั้งจะพบว่าความสุขนั้นสามารถเกิดขึ้นได้

3. ความหวัง (Hope) เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคลอันก่อให้เกิดความเชื่อและความรู้สึกว่าคุณจะประสบความสำเร็จ สำหรับเทคนิคในการสร้างความหวัง คือ การตั้งเป้าหมายและวางแผนก้าวเดินไปที่ละขั้นด้วยความมานะพยายามพร้อมกับประเมินผลความสำเร็จแต่ละขั้นไปจนประสบความสำเร็จ

4. ความยืดหยุ่นตัว (Resiliency) เป็นคุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคล ในการรับมือหรือแสดงออกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ ปัญหาหรือสภาวะกดดัน โดยสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก สามารถเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น สามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว บุคคลที่มีความยืดหยุ่นตัวนั้น จะสามารถฟื้นตัวกลับได้อย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศรุต กาญจนหิรัญ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organization development and change* (6th ed.). U.S.A.: West Publishing Company.
- Huse, E. F. (1980). *Organization Development and Change*. U.S.A: West Publishing.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). *Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage*. Organizational Dynamics.
- Luthans, F., Vogelgesang, G.R., & Lester, P.B. (2006). *Developing the psychological capital of resiliency*. Human Resource Development Review.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. American Psychologist.