

ค่านิยมและเจตคติกับความพึงพอใจในงาน

รศ. ดร.สมาน อัครวุฒิ¹

บทคัดย่อ

“ใจเป็นนาย กายเป็นบ่าว” เป็นคำกล่าวที่คุ้นเคยกันดี แต่ความจริงแล้วใจและกายน่าจะเป็นเพื่อนคู่ใจกันและกันมากกว่า เพราะสุขภาพจิตที่ดีอยู่ที่ร่างกายที่สมบูรณ์ด้วย จึงน่าจะเป็นสองสิ่งที่ต้องพึ่งอาศัยและได้ผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นบุคคลและพฤติกรรมบุคคลจะเป็นเช่นไรก็อยู่ที่ใจเขาเป็นอย่างไร ความพึงพอใจในงานของบุคคลก็เช่นกันขึ้นอยู่กับใจ และใจของคนมีรากฐานสำคัญคือค่านิยมและเจตคติ บทความนี้จะพยายามนำเสนอและชี้ให้เห็นว่าคนเราจะชอบหรือไม่ชอบงานที่ตนเองทำนั้นอยู่ที่เจตคติและค่านิยมของบุคคลนั้นที่มีต่องานที่ตนเองทำ

The saying “the mind is the master while body is the servant” is common among us, but in fact both should be more of partnership because sound mind embeds in sound body. That is to say, both kinds benefit from one another. So a person and his or her behavior reflexes his or her values and attitudes. Job satisfaction is in the same boat, it depend on the person’s mind. And mind bases are values and attitudes. This article tries to proposes and postulate that whether one likes or dislikes the job depends on his or her value of the job and attitude towards the job.

บ่อยครั้งที่เราจะได้ยินคนบ่นเรื่องไม่ชอบงานที่ทำ และท้ายได้เลยคนที่บ่นไม่ชอบงานส่วนใหญ่คือคนที่ไม่ค่อยประสบผลสำเร็จในอาชีพการทำงาน และอาจจะรวมไปถึงความสำเร็จของชีวิต โดยรวมด้วยผู้เขียนเห็นความสำคัญเรื่องนี้มากดังที่เคยเขียนหนังสือชื่อ “รู้งาน รู้ชีวิต” ขึ้นในปี 2539 (สมาน อัครวุฒิ 2539) โดยมีคิดว่า “งานคือชีวิต ชีวิตคืองาน บันดาลสุข” เมื่องานสำคัญต่อชีวิตเช่นนี้ เราก็คงต้องการทำงานพอ ๆ กับการรักชีวิต ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของหัวเรื่องข้างบน คือความพึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันหัวข้อเรื่องยังมีคำว่า “ค่านิยมและเจตคติ” ด้วยจึงน่าจะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานไม่น้อย แม้ตัวแปรที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมีหลายอย่างก็ตาม ดังนั้นจึงใคร่ขอเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานก่อนแล้วค่อยทบทวนเรื่องค่านิยมกับเจตคติ และท้ายสุดค่อยดูกันต่อไปว่าค่านิยมกับเจตคติมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในงานอย่างไร

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานตามทัศนะของ Johns (1996) คือ การมีเจตคติโดยรวมของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งแบ่งออกเป็นสองลักษณะใหญ่คือความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง (Facet Satisfaction) กับความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) ความพึงพอใจเฉพาะเรื่องเป็นความพึงพอใจที่บุคคลที่มีต่องานในมิติต่างกัน เช่น บางคนอาจจะชอบงานที่ทำ แต่ไม่ชอบหัวหน้างาน หรือบางคนอาจจะชอบเพื่อนร่วมงานแต่ไม่ชอบบรรยากาศการบริหารในหน่วยงาน เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจในงานโดยรวมหมายถึงความพอใจของบุคคลต่อภาพโดยรวม เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจในงานโดยรวมหมายถึงความพึงพอใจของบุคคลต่อภาพโดยรวมของงานในทุกมิติอาจจะชอบแต่บางมิติอาจจะไม่ชอบ แต่โดยภาพรวมแล้วรู้สึกอย่างไรต่องาน เป็นสำคัญ

Moorhead และ Griffin (1996) นิยมความพึงพอใจในงานว่าหมายถึงเจตคติที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลากรชอบงาน หรือได้รับการเติมเต็มในชีวิตของตนจากงานมาน้อยเพียงใด และ Cherrington (1994) ให้ความหมายพึงพอใจในงานไว้สอดคล้องกันว่าหมายถึงความชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลากรมีต่องาน เขาอธิบาย

¹ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ต่อไปว่าบางครั้งมีความเข้าใจสับสนและความคลาดเคลื่อนว่าความพึงพอใจในงานกับขวัญกำลังใจเป็นเรื่องเดียวกัน แม้ที่จริงแล้ว ขวัญเป็นระดับความพึงพอใจต่องานภายในกลุ่มบุคคลไม่ใช่รายบุคคลเหมือนความพึงพอใจในงาน สรุปแล้วความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติ หรือความชอบหรือไม่ชอบของปัจเจกบุคคลที่มีต่องาน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเจตคติมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน แต่การพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่อาจเกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานด้วยเป็นต้นเหตุได้ ส่วนปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้คนชอบหรือไม่ชอบคืออะไร เราจะวัดความพึงพอใจต่องานอย่างไร และจะสร้างความพึงพอใจในงานขึ้นได้อย่างไรนั้น จะนำเสนอต่อไป

ปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจ

ทุกหน่วยงานที่คุณเลือกศึกษาคุณจะมีทั้งคนพอใจและไม่พอใจในงานที่ตนทำอยู่ ไม่ว่าหน่วยงานจะบรรยายกายอย่างไร และการบริหารจะเป็นแบบไหน เพราะปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้คนมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นแตกต่างกัน ดังจะได้กล่าวในตอนต่อไป อย่างไรก็ตาม Johns (1996) กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจในงานว่ามี 3 ประการคือ

1. ความคลาดเคลื่อนในสิ่งที่คาดหวัง (Discrepancy)

ความคลาดเคลื่อนในสิ่งที่คาดหวังเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าใจว่าสิ่งที่ตนเชื่อและทำคือเป้าหมายที่แท้จริง แต่ความจริงแล้วเป็นสิ่งอื่น เช่น ถ้าครูเชื่อและเห็นการทุ่มเทให้การสอนและช่วยเหลือนักเรียนคือหน้าที่ของตน การที่ได้ทำเช่นนั้นก็จะทำให้เขาพึงพอใจในงานมากกว่าครูอีกคนหนึ่งซึ่งเชื่อและเข้าใจว่าหน้าที่ครูต้องทำงานที่เป็นเอกสารหลักฐานการทำงานมากกว่าการสอน และครูคนที่สองก็จะทำให้เขามีความพึงพอใจในการสอนและอยู่กับนักเรียนน้อยกว่า

2. ความยุติธรรม (Fairness)

บุคลากรในหน่วยงานจะเปรียบเทียบของตนและผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน และต่างองค์กรเสมอ หากพบว่าไม่มีความยุติธรรมก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงด้วย

3. ปฏิภาณทางอารมณ์ (Disposition)

การทำงานกับคนบางครั้งจะพบว่า ไม่ว่าหน่วยงานจะจัดระบบและบริหารงานให้เกิดความคลาดเคลื่อนในความคาดหวังน้อยลงเพียงใด หรือทำให้เกิดความยุติธรรมอย่างไร เรายังจะพบว่าบางคนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เช่นเดิม ทั้งนี้เพราะความไม่พอใจในงานบางครั้งเกิดจากคุณลักษณะเฉพาะตนของบุคคล ซึ่งทำให้เขามีปฏิภาณทางอารมณ์ออกมาอย่างนั้น ซึ่งคนแบบนี้ทำงานทำที่ถูกใจอยาก

ส่วนปัจจัยเอื้อต่อความพึงพอใจนั้น Johns (1996) เสนอไว้ 4 ปัจจัยคือ

1. ความท้าทายของงาน (Mentally Challenging Work)

งานที่ทำท้าทายความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ และการบริหารที่ให้โอกาสกับปฏิบัติบริหารเวลาการทำงานด้วยตนเอง มีแนวโน้มจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะตรงกันข้าม อย่างไรก็ตามงานบางอย่างก็ท้าทายและยากเกินไปซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจในงานได้ และบุคลากรบางคนก็ไม่ชอบงานท้าทาย แต่ชอบงานอะไรก็ได้ที่ไม่ต้องคิดมากทำตามคำสั่งอย่างเดียว

2. ค่าตอบแทนสูง (High Pay)

คงไม่เชื่อเรื่องแปลกที่พบว่าค่าตอบแทนมีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานแม้ว่าบางคนอาจจะไม่ให้ความสำคัญกับเงินมากนัก แต่อย่างไรเสียการทำงานที่ได้ค่าตอบแทนสูงน่าจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่ได้ค่าตอบแทนต่ำ ถ้างานมีความยากง่ายและความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเราอาจจะพบว่าบางคนไม่ชอบทำงานล่วงเวลาเพื่อรายได้เพิ่มขึ้น ขณะที่บางคนยินดีที่จะทำ และบางครั้งเราก็จะพบว่าบางคนยินดีที่จะทำงานน้อยหรือไม่อยากนักและรับค่าตอบแทนต่ำและไม่พอใจในงาน

3. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมความพึงพอใจในงานได้ แต่ที่สำคัญคือต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม เพราะไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่ง เป็นการส่งสัญญาณให้รู้ว่าเขามีคุณค่า อย่างไรก็ตามปัญหาของเรื่องก็คือ คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความยุติธรรม เพราะมีความเชื่อต่างกัน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง บางคนเห็นว่าต้องเป็นไปตามอาวุโส แต่บางคนเห็นว่าควรเป็นไปตามความสามารถ คนสองกลุ่มนี้มองความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งต่างกันแล้ว เป็นต้น

4. เพื่อนร่วมงาน (People)

ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและวิธีทำงานร่วมกันของเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยส่งเสริมความพึงพอใจในงานไม่น้อย เพราะสิ่งเหล่านี้ทำให้คุณสบายใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามงานที่ต่างกัน อาจจะต้องการวิธีการทำงานและภาวะผู้นำที่ต่างกันไป เช่น ทหารอาจจะชอบผู้บังคับบัญชาหน่วยรบที่เขาเชื่อว่าจะช่วยให้เขาอยู่รอดปลอดภัยในการรบมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่เป็นคนที่น่ารักและไม่รู้ว่าเขาจะรอดสนามรบหรือไม่ เป็นต้น ดังนั้น แม้ว่าโดยหลักแล้วเพื่อนร่วมงานมีผลสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน แต่ทั้งนี้ก็ยังอยู่กับลักษณะงาน และภาวะผู้นำที่ต้องใช้ในการทำงานนั้น ๆ

การวัดความพึงพอใจในงาน

ได้กล่าวมาแล้วว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง เจตคติ หรือความชอบหรือไม่ชอบของปัจเจกบุคคลที่มีต่องาน แต่การวัดความพึงพอใจไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการวัดเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำเท่านั้น เพราะการทำงานนอกจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานแล้วผู้ทำงานยังต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า และบ่อยครั้งการชอบหรือไม่ชอบงานขึ้นอยู่กับสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป วิธีบริหารของผู้บริหาร และวิธีนิเทศงานของผู้นิเทศ เป็นต้น ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจในงานจึงต้องวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องหลายส่วนด้วยกันดังจะกล่าวต่อไป

Robbins (1996) แบ่งแนวทางวัดความพึงพอใจในการออกเป็นสองประเภทคือ แบบประมาณค่าคำถามรวม (Single Global Rating) กับแบบคะแนนรวม (Summation Score) การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบประมาณค่าคำถามรวมนั้นดำเนินการโดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับงานโดยรวมหนึ่งคำถามแล้วให้บุคคลประเมินความพึงพอใจของตนใน 5 ระดับ จากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด ตัวอย่างที่อาจจะถามคือ “โดยภาพรวมแล้ว คุณพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด” เป็นต้น ส่วนการวัดความพึงพอใจในงานแบบคะแนนรวม ทำโดยการหาองค์ประกอบของงานในด้านต่าง ๆ แล้วถามบุคคลากรว่าเขารู้สึกอย่างไรต่อประเด็นคำถามเหล่านั้น องค์ประกอบของงานที่นิยมใช้ในการถามมี ธรรมชาติของงาน การนิเทศ คำตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอื่น และเป็นที่น่าแปลกใจที่แบบหลังได้รับความนิยมน้อยกว่า ทั้งๆ ที่โดยสามัญสำนึกแล้วการวัดความพึงพอใจในงานแบบคะแนนรวมน่าจะครอบคลุมกว่าและดีกว่า

ผลกระทบที่เกิดจากความไม่พึงพอใจ

เมื่อความพึงพอใจเป็นเจตคติเชิงบวกต่องานและบริบทที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทําจึ่ส่งผลสำคัญต่องานแน่นอน บุคลากรที่มีความไม่พึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่นั้นนอกจากจะส่งผลเสียต่องานที่ทําลึ่ยังน่าจะส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติด้วย ดังที่ Johns (1996) เคยกล่าวไว้ว่าผลกระทบดังกล่าวอย่างน้อยก็ทำให้เสียสุขภาพจิต หรือถ้ามากก็อาจจะลาหยุดงาน ขาดงาน และลาออกจากงานไปเลย แต่หากยังคงทนทำงานอยู่ก็จะส่งผลต่อผลผลิตโดยรวม หรือจึ่รังเกียจที่ต้องค้การลดลง ซึ่งก็สอดคล้อง Robbins (1996) ที่เห็นว่าความไม่พึงพอใจในงานที่ทําของบุคลากรมีผลเสียมากกว่าทั้งต่อองค์การและผู้ปฏิบัติงาน แต่ก็เป็นเรื่องแปลกที่บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานของตนกลับทนทำงานอยู่และทำงานไปแบบไม่มีความสุข และขาดประสิทธิผล ซึ่งผู้เขียนเรียกว่า “Silent Corruption” ซึ่งอันตรายต่อสุขภาพองค์การอย่างยิ่ง

ค่านิยม (Values)

ค่านิยมเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน โดยเข้าใจว่า “สิ่งที่คนชอบทำหรือเลียนแบบว่าเป็นค่านิยม” ซึ่งมีส่วนถูกแต่ไม่ใช่ทั้งหมด ที่กล่าวว่ามีส่วนถูกคือ ค่านิยมเป็นแนวโน้มโดยรวมที่บุคคลชื่นชอบที่จะทำ มากกว่าสิ่งอื่น ความชื่นชอบนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและอารมณ์ มีเส้นแบ่งมีดีหรือไม่ดี (Johns 1996) เป็นมวลสรุปของเจตคติบุคคลโดยมีกรอบคุณธรรมจริยธรรมเป็นฐาน มีชอบไม่ชอบ ต้องการหรือไม่ต้องการ และควรหรือไม่ควร เช่น ค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี ความงาม เป็นต้น (Cherrington 1994) ค่านิยมเป็นกรอบพฤติกรรมที่คนแสดงออกในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง คือ ปฏิบัติ ถ้าเห็นว่าเป็นค่านิยมที่ดีและเห็นความสำคัญ หรือละเลยไม่ปฏิบัติถ้าเห็นเป็นค่านิยมที่ไม่ดีและไม่สำคัญ ค่านิยมเป็นตัวกำกับพฤติกรรมของคน เลือกปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติดังกล่าวนั้นแล้ว ถ้าสังเกตให้ดีจะพบว่าคนแต่ละคนเลือกปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติสิ่ง ๆ มากน้อยต่างกัน ความเข้มข้นในการปฏิบัติดังกล่าว Robbins (1996) เรียกว่า “ระบบค่านิยม (Values System)”

ค่านิยมทางวัฒนธรรมหมายถึงสิ่งที่คนส่วนใหญ่ในสังคมใดสังคมหนึ่งเห็นว่าเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา และมีคุณค่า อย่างไรก็ตาม แม้ว่าค่านิยมบางอย่างจะได้รับความนิยมของคนส่วนใหญ่ ก็ได้หมายความว่าคนทุกคนในสังคมจะเห็นดีเห็นงามตามไปด้วย (Cherrington 1994) นอกจากนี้คนในแต่ละอาชีพก็มีค่านิยมต่างกันด้วย ผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการ ตำรวจ พนักงานเอกชน พนักงานขายตรง หรือนักประกอบการ เหล่านี้มีค่านิยมต่างจากคนอื่น ๆ โดยทั่วไป Robbins (1996)

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าค่านิยมเป็นความรู้สึกนึกคิดโดยสรุป คือ สรุปรวบยอดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีผลต่อการเลือกปฏิบัติในทิศทางใดทางหนึ่งของบุคคลที่มีต่อ หัวใจของค่านิยมก็คือ “การเห็นคุณค่า (value) ของสิ่งนั้น ๆ” จึงไม่ใช่ความชอบ หรือการเห็นคล้อยตามคนอื่นเท่านั้น

Allport และคณะ (อ้างใน Robbins 1996) แบ่งค่านิยมออกเป็น 6 ประเภทคือ

1. ค่านิยมทางทฤษฎี (Theoretical Values) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นพบความจริง โดยการวิพากษ์และวิธีการเชิงเหตุเชิงผล
2. ค่านิยมทางเศรษฐกิจ (Economic Values) ให้ความสำคัญกับสิ่งที่มีประโยชน์ใช้สอยและการปฏิบัติ
3. ค่านิยมทางสุนทรีย์ (Aesthetic Values) ให้ความสำคัญกับรูปแบบและการอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
4. ค่านิยมทางสังคม (Social Values) ให้ความสำคัญกับความรักเพื่อนมนุษย์
5. ค่านิยมทางการเมือง (Political Values) ให้ความสำคัญกับการได้มาซึ่งอำนาจการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น
6. ค่านิยมทางศาสนา (Religious Values) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับมวลประสบการณ์และความเข้าใจในสรรพสิ่งโดยรวม

Cherrington (1994) กล่าวถึงงานวิจัยที่ทำให้เข้าใจในการพัฒนาค่านิยมไว้สองแนวทาง คือ การพัฒนาค่านิยมตามทฤษฎีขั้นตอนการพัฒนาความรู้คิด (Cognitive-Development Stage Theory) กับทฤษฎีพุทธิปัญญาเชิงสังคม (Social Cognitive Theory) ดังมีสาระสรุปดังนี้

ทฤษฎีขั้นตอนพัฒนาการด้านความรู้คิด เป็นทฤษฎีอธิบายการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของ Kohlberg ตั้งอยู่บนฐานคิดการพัฒนาการด้านความรู้คิด หรือโครงสร้างทางจิตของคน ซึ่งทำให้คนเราสามารถคิดเป็นนามธรรมมากขึ้นและเข้าใจผลกระทบต่อเนื่องจากการกระทำของคนได้หลายขั้นยิ่งขึ้น ส่วนทฤษฎีพุทธิปัญญาเชิงสังคมนั้นกล่าวว่าค่านิยมเชิงด้านคุณธรรมจริยธรรมของบุคคลนั้นเรียนรู้จากประสบการณ์ ทฤษฎีนี้เน้นบุรพกาลและผลต่อเนื่องของเหตุการณ์ โดยเฉพาะการมีแบบอย่างและการเสริมแรง

เจตคติ (Attitudes)

เจตคติเป็นภาวะทางอารมณ์ที่ค่อนข้างจะถาวรของบุคคลที่พร้อมจะตอบสนองในทิศทางใดทิศทางหนึ่งต่อบุคคล กลุ่มบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ อธิบายว่าเจตคติเป็นข้อสรุปเชิงการประเมินออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น ๆ (Johns 1996 ; Robbins 1996) เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วน คือ องค์ประกอบด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านจิตพิสัย (Affective Component) และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) (Chermerhorn, Hunt and Osborn, 1994)

องค์ประกอบด้านเจตคติ ด้านพุทธิพิสัย เป็นเรื่องของความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ หรือข้อมูลที่บุคคลที่เกี่ยวข้องเรื่องนั้น เช่น ความเชื่อที่บุคคลมีส่วนเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและข้อสรุปที่เขามือต่อเรื่องนั้นๆ อาทิ “งานของผมขาดความรับผิดชอบ” ข้อพึงระวังคือ ความเชื่อที่เราอยู่อาจจะผิดก็ได้ สำหรับองค์ประกอบเจตคติด้านจิตพิสัย หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากองค์ประกอบเจตคติด้านพุทธิพิสัย เช่นความรู้สึกว่า “ผมไม่ชอบงานที่ทำอยู่” เป็นต้น คนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าองค์ประกอบนี้คือ “เจตคติ” ที่แท้จริง และองค์ประกอบเจตคติด้านพฤติกรรมก็คือการที่บุคคลแสดงแกต่อเรื่องนั้น เช่น หากบุคคลรู้ว่างานไม่มีความรับผิดชอบ และเขาจะไม่ลาออกก็ได้ องค์ประกอบทั้งสามส่วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันดังแผนภูมิต่างล่าง

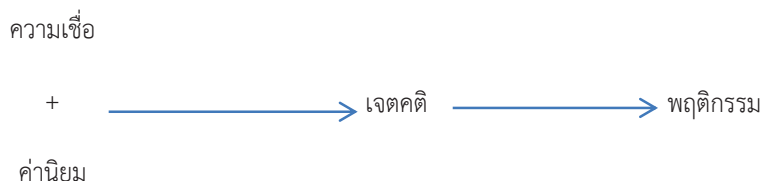


แผนภูมิที่ 1 องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเจตคติ

ที่มา : Chermerhorn, Hunt and Osborn 1994

Robbins (1996) แบ่งเจตคติเกี่ยวกับงานในองค์การออกเป็นสามประเภทคือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) การทุ่มเทให้กับองค์การ (Organizational Component) สำหรับความพึงพอใจในงานนั้นเคยกล่าวมาแล้วว่า หมายถึงเจตคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่องาน ส่วนการมีส่วนร่วมในงานหมายถึงการที่บุคคลรับรู้ว่าการทำงานของตนมีความสำคัญต่อองค์การและมีค่าสำหรับตนเอง และการทุ่มเทให้กับองค์การ หมายถึงสภาวะที่บุคคลยึดมั่นในองค์การและเป้าประสงค์ขององค์การ มีความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป

Johns (1996) ได้อธิบายเกี่ยวกับเจตคติไว้อย่างน่าสนใจว่าถ้าเจตคติเป็นผลมาจากสิ่งที่เราคิดและรู้สึก ดังนั้น เจตคติก็คือผลผลิตของความเชื่อและค่านิยมที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเชื่อว่าอาจารย์ที่สอนคุณเป็นที่ปรึกษาได้ดี (ความเชื่อ) คุณก็จะเห็นคุณค่าในการรับการปรึกษา (ค่านิยม) และคุณก็จะเห็นว่าอาจารย์ของคุณเป็นคนดี (เจตคติ) ผลที่ตามมาก็คือ อาจจะไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ของคุณ ซึ่งเขียนเป็นแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิที่ 2 รูปแบบการเกิดเจตคติ

ที่มา : Johns 1994

จากรูปแบบการเกิดเจตคติดังกล่าวมาข้างบนพอสรุปได้ว่าการปลูกฝังหรือสร้างเจตคติให้เกิดขึ้นในบุคคลมีความเป็นไปได้ แต่คงมีสูตรตายตัวแบบทำ ก แล้วจะได้ ข แต่การให้ข้อมูลและให้การเสริมแรงต่อเนื่อง น่าจะนำไปสู่การเกิดเจตคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติของคนด้วย เพราะแท้ที่จริงแล้วในชีวิตประจำวัน ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน เจตคติบงการต่อชีวิตของเราอย่างยิ่ง เราทำหน้าที่ทั้งเป็นต้นตอของการเปลี่ยนแปลงเจตคติและผู้ถูกทำให้เปลี่ยนเจตคติ ทั้งโดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจอยู่ตลอดเวลา การได้ดูโฆษณาบ่อย ๆ ก็ทำให้เราเปลี่ยนแปลงความคิดได้ Johns (1996) กล่าวถึงแนวทางในการเปลี่ยนแปลงเจตคติไว้ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ที่เชี่ยวชาญ ผู้ที่เป็นกลาง และคนที่ชื่นชอบ
2. เปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้เทคนิควิธีการชวนเชื่อ เช่น การชักชวนด้วยตนเอง การเสนอการเปลี่ยนแปลงทีละน้อย เลือกให้ข้อมูลทั้งสองทางเพื่อเลือกการตัดสินใจหรือเจาะจงทิศทางที่ต้องการให้เกิดได้เลย เป็นต้น
3. ใช้ทัศนคติความไม่สอดคล้อง กล่าวคือการสร้างความรู้สึกไม่สอดคล้องกับที่ควรจะเป็นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
4. เปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเจตคติ

บทสรุปและข้อเสนอในการนำใช้

จากแนวคิดและข้อเสนอไปข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับเจตคติของบุคคลที่มีต่องานและบริบทของงานที่ทำอยู่ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือสถานศึกษาทำงาน และเจตคติของบุคคลมีส่วนสัมพันธ์อย่างกับค่านิยมของบุคคลนั้น ทั้งในส่วนที่เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตาม กล่าวคือค่านิยมพื้นฐานของบุคคลมีผลต่อเจตคติของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่น้อย ขณะเดียวกันผลรวมของเจตคติของบุคคลก็จะส่งผลสำคัญต่อค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ เช่นกัน อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญที่ผู้เขียนอยากชี้ให้เห็นคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจส่งผลสำคัญต่อคุณภาพการทำงานและสุขภาพจิตของพนักงานอย่างยิ่ง จึงอยากให้ทั้งผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กรควรใส่ใจในเรื่องนี้ให้มากขึ้น ฝ่ายผู้บริหารเองก็ควรเข้าใจและตระหนักว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้น นอกจากจะมีสาเหตุมาจากตัวงานเองแล้วบริบทแวดล้อมงานก็เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้ ส่วนเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กรก็ควรเข้าใจและตระหนักในเรื่องนี้เช่นกัน เพราะโดยธรรมชาติแล้วไม่มีงานไหนในโลกที่ไม่ต้องใช้ความสามารถและความพยายามในการทำ ทุกงานย่อมมีปัญหา และขณะเดียวกันการทำงานในองค์กรก็จะเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่าย มีที่ทำงาน อุปกรณ์การทำงาน และอื่น ๆ หลากหลายและแตกต่างกันไป ไม่มีที่ไหนในโลกที่จะมีสิ่งถูกใจเราได้ทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องปรับตัวและเรียนรู้ที่จะชอบงานที่ตนเองทำ แต่ถ้าปรับไม่ได้หรือไม่ชอบงานจริง ๆ ก็คือเลิกทำ หรือลาออกเสีย เพราะถ้ายังคงทำอยู่ต่อไปจะทำให้เกิดผลเสียทั้งต่อองค์กรและตัวผู้ปฏิบัติงานเองดังกล่าวนั้น ผู้เขียนหวังว่าแนวคิดที่ได้อบรมไว้และความคิดเห็นที่สอดแทรกในแต่ละตอนจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้สนใจทั่วไปมีความเข้าใจธรรมชาติของงาน เข้าใจพฤติกรรมบุคคล และองค์การมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของตนต่อไป

เอกสารประกอบการค้นคว้า

สมาน อัสวภูมิ. **รู้งาน รู้ชีวิต**. อุบลราชธานี : ยงสวัสดิ์, 2553.

Chermerhorn, John R., Hunt James G. and Osborn N. Richard. **Managing Organizational Behavior**. 5rd ed. New York : John Wiley and Sons, 1994.

Cherrington, David J. **Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance**. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon, 1994.

Johns, Gary Johns. **Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New York : Harper-Collin College, 1996.

Moorhead, Gregory and Griffin W. Ricky. **Organizational Behavior: Managing People and Organizational**. 4th ed. Boston : Houghton Mifflin, 1996.

Robbins, Stephen P. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Application**. 4rd ed. London : Prentice Hall, 1996.

