

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎี

1.1 ความหมายและแนวคิดความสุขในการทำงาน

พรธนิภา สืบสุข(2548)กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดการสร้างสรรค์ในเชิงบวก

Manion (2003)(อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงานบุคคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้งานอยู่ในองค์กรต่อไป และอธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน การกระตือรือร้น ติใจเฟลิดเฟลิดในการปฏิบัติงานและปรารถนา

ที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อไปปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของคุณและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบความสุขทั้ง 4 ด้านดังกล่าว Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมเชิงใจให้อยากที่จะทำงานซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป

Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549: 37) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานนั้นเกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานประกอบด้วย

1) ความตื่นระดมในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนุกในการทำงานปราศจากความวิตกกังวลใดๆในการทำงาน

2) ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยมีความรู้สึกว่าคุณอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว

รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว จะทำงานได้โดยไม่ต้องบริหารจัดการ แต่ผู้นำจะต้องพยายามที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการพยายามกับสิ่งใหม่ๆ และยอมรับว่าอาจจะเกิดข้อผิดพลาดบ้างระหว่างทางสู่ความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน (นิศากร ชุตินันต์กุลดิถ, 2553)

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) อธิบายว่า ปัจจัยของความทุกข์คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนเองกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at workplace) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้น มีประสิทธิภาพและตรง

กับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร จะประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ ได้แก่

1) ด้านผู้นำ (Leader) หมายถึง ผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานเกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้การบังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจสนับสนุน สร้างความรู้สึกระหึ่ม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่โปร่งใส ในขณะที่เดียวกัน ผู้นำต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีที่เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendship) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กันในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว จะมีความผูกพันที่แน่นแฟ้น ภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติ เพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรนั้น

5) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

จากแนวคิดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า มีห้าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีความสุข คือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมทั้งจากการศึกษารวบรวมและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความสุข โดยเลือกแบบสอบถามที่ได้พัฒนามาจากทฤษฎีของรวมศิริ เมนะ โปธิ ซึ่งทำให้สามารถนำมาวัดระดับและเปรียบเทียบความสุขได้ ซึ่งผู้ศึกษาจึงได้เลือกประยุกต์ใช้กับแนวคิดของ Peter Warr (1990), Diener (2003) เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทั้งห้าด้านมีผลต่อการเกิดความสุขในการ

ทำงานตามแนวคิดด้าน ความสุขในการทำงาน ที่ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความเพิดเพลินในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา ตามมูลง (2553) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด” โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ และ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน องค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบด้านพนักงานมีความรื่นรมย์ในการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยภายในองค์การที่มีผลก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงาน มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และในแต่ละกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่าพนักงานมีความสุขอยู่ในระดับค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน

จันทกฤต กฤตธรรม (2553) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เช่นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด” โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เช่นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด อยู่ในระดับมีความสุขมาก โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ในปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กรในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความรักในงาน ปัจจัยด้านภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้า/ผู้บริหาร และปัจจัยด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความสุขในการทำงาน ณ ระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว

นิศากร ชุติมันต์กุลดิถ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของพนักงานกองการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง” โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ใช้มาตรวัดลิเคิร์ท 5 ระดับในการวัดความคิดเห็น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานกองการผลิต 1 โรงไฟฟ้าแม่เมาะ มีภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานและด้านผู้นำ และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน

ปฏิภาณ บุญมั่งมี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจรตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่” โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 198 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามด้วยตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจรตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่ มีภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้นำ และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน