

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ นั้นมีแนวคิด ทฤษฎีที่จะนำมาประกอบการศึกษา คือ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

พรณิกา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง การที่บุคคลได้ กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

Diener (อ้างถึงในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการรับรู้ของบุคคลถึงการยอมรับความรูสึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผล มาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการ ของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551:38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มปิติใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความผูกพันและมีความ พึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่ อยากรจะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Positive Sharing Company โดย **Alexander Kjerulf** (อ้างถึงในบุญจง ชวศิริวงศ์, 2007: 63) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้น

1. เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่กระทำ(Really enjoy What you do)
2. ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจกับงานที่ตนกระทำ(Do great work you can feel proud of)
3. ทำงานร่วมกับคนดีๆ(Work with amazing / nice people)
4. รับรู้ว่างานที่ตนกระทำอยู่นั้นมีความสำคัญ(Know that what you do is important)

5. รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated/recognized for your work)
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ(Get to take responsibility)
7. รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน(Have fun at work)
8. มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน(Feel motivated and energized)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

(1) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr

Warr (1990) กล่าวว่า iva ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ เต็มใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว มีชีวิตชีวาในการทำงาน

(2) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Brandi

Brandi (2008) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในองค์กรด้วยตัวของพนักงานเอง การมีความรู้สึกในทางบวกช่วยลดความเครียดในการและทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุขมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุขและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ วิธีการสร้างความสุขในเกิดกับลูกค้าต้องเริ่มจากพนักงานในองค์กรก่อน ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นได้

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) สามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) หรือซาบซึ้งต่อคนอื่นๆ รอบข้าง
3. การให้อภัย (Forgiveness) ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นและสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง
4. พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve your Self-talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเอง ในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์และให้กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ
5. ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ พูดหรือทำอะไรจะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขได้
6. สร้างความตื่นเต็น (Savor) คือการสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้น ข้อดีของการสร้างความตื่นเต็น คือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต็นในขณะที่มีความสุขได้
7. การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับภาพที่สามารถเลือกที่มองได้ โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูป ย่อหรือขยายเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์
8. สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on Strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญหรือแข็งแกร่งและทำความสามารถ ให้ชำนาญเพิ่มมากขึ้น เมื่อพนักงานได้รับความสุข หมายถึง ได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ความสุขจะช่วยฟื้นฟูความเป็นมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กร การที่ทั้งพนักงานและลูกค้ามีอารมณ์ที่ดีจะก่อให้เกิดผลโดยตรงกับผลกำไรขององค์กร

(3) แนวคิดความสุขในการทำงานของ รามสิริ เมนะโพธิ

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ตามแนวคิดของรามสิริ เมนะโพธิ (2550) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคน มีความรู้สึกในทางบวกกับงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1. ด้านผู้นำ (Leadership) หมายถึง ผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานเกิดการ ทำงานอย่างมีความสุข สร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิด

ขึ้นกับทีมงานภายใต้การบังคับบัญชา สร้างแรงจูงใจ สร้างความรู้สึกระหนัก สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง

2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendship) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กัน ในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว จะมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็น วัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน

2.2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา อ่องคณา (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 405 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าในตน แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในงาน และแบบสอบถามความสุขในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.00) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.29$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และด้านการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ

โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.64$ และ $r = 0.60$ ตามลำดับ)

นภัชชด รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญ/กำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำนวน 207 ราย และได้วางขอบเขตเนื้อหาในการศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้านด้วยกัน คือ ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendship) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เพื่อมาออกแบบเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข และวัดระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง กล่าวคือมีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ 3.487 และผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ พบว่าเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขในด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขนั้นมีความน่าเชื่อถือสูง จากระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 และเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขในด้านระดับความสุขที่ได้รับในปัจจุบันนั้นมีความน่าเชื่อถือสูง จากระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 จากผลทั้งหมดกล่าวได้ว่าเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขมีความน่าเชื่อถือสูง และสามารถนำมาใช้ในการวัดได้จริงในอนาคต

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงซึ่งมีค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล และพบว่าการรับรู้คุณลักษณะ งานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาล

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสังกัดสำนักงานจำนวน 142 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนคติของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุกับเพศมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวคือ ผู้ที่มีช่วงอายุ 20-34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรช่วงอายุ 35-49 ปี และเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิงจะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย

ปัทมวิมล วรรณสุข (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการตำรวจตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 จำนวน 177 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยทางด้านกานามัยขององค์กร ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยทางด้านผู้นำ และปัจจัยด้านความรักในงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ที่ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่า ในปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยทางด้านผู้นำ ในหัวข้อ ผู้นำของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน และปัจจัยทางด้านความรักในงาน ในหัวข้อ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้น

ประทวน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และในหัวข้ออื่นๆ
ความคิดเห็นของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวนต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ทำงานอย่างมีความสุข พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%