

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของทหารปฏิบัติหน้าที่ ณ โครงการจัดตั้งหมู่บ้านยามชายแดนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ บ้านปางคอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานนับได้ว่าเป็นความรู้สึกละอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล และได้มีผู้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานในมุมมองที่แตกต่างหลายมุมมอง

**iOpener** (2010) เป็นบริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในประเทศประเทศอังกฤษ กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อที่สนับสนุนให้คนสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลจะใส่ใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำงาน โดยลำพังหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น

**Warr** (2001 อ้างถึงในพรรณิภา สืบสุข, 2548: 34) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขจากงานที่ได้ทำ หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจหรือความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน

**Deiner** (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลักอันเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น นโยบาย ค่านิยมของหน่วยงาน อีกทั้งรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

**Manion** (2000 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 : 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น

การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน มั่นใจในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และทำให้อยู่ในองค์กรต่อไป

**Positive Sharing Company** โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (2004 อ้างถึงใน บุญจง ชวศิริวงศ์, 2550: 63) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

- 1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ (Enjoy what you do)
- 2) รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ (Do good work and feel proud of it)
- 3) รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing/ nice people)
- 4) รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
- 5) รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are recognized for your work)
- 6) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Take responsibility)
- 7) มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
- 8) มีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Are motivated and energized)

นอกจากนี้ Alexander Kjerulf ยังกล่าวว่า ความสุขในการทำงานดังกล่าวไม่สามารถที่จะผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขได้ในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ปัจจัยเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นแล้วจะยั่งยืน และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด

**พรณิภา สืบสุข (2548)** กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน ภาคภูมิใจ ศรัทธา และมีความเชื่อมั่นในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในชีวิต ประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดการสร้างสรรค์ในทางบวกในการทำงาน เช่น มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จ เป็นต้น

**อภิชาติ ภูพานิช (2551)** ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานของตนที่ทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย การ

บริหารองค์การที่คำนึงถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรเป็นสำคัญ การได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมรักใคร่

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน สามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันในงานและทำให้อยู่ในองค์กรได้ต่อไป

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

Warr (อ้างถึงในพรรรณิภา สืบสุข, 2548: 34) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วน ได้แก่

1. ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) คือความรู้สึกของบุคคลในขณะที่ทำงานเกิดความรู้สึก ชอบใจ พอใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน ทำงานด้วยความสนุกสนานไม่รู้จักเบื่อ ลืมความกังวล รู้สึกสนุก และมีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานจนไม่รู้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยังคงทำงานต่อแม้ว่าจะหมดเวลาทำงาน

2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Enthusiasm) คือความรู้สึกของบุคคลในขณะที่ทำงาน เกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงสภาวะของจิตใจที่มีความร่าเริง กระตุ้นให้มีความอยากรู้อยากเห็น อยากรู้ศึกษา ผลจากการที่เขาสนใจเรื่องต่างๆ หลายด้าน ทำให้เมื่อเจอปัญหาเขาจะไม่ย่อท้อ มีการเตรียมตัวให้พร้อมในการทำงาน พร้อมจะเผชิญปัญหาในการทำงาน สนใจและมองหาหนทางในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ค้นคว้าที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ รับข้อมูลข่าวสาร พร้อมทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้ลุล่วงไป และมักมาทำงานก่อนเวลาเสมอ พยายามที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งแตกต่างจากคนที่ขาดความกระตือรือร้นจะเป็นคนที่ไม่อยากให้วันทำงานมาถึง รอคอยเวลาเลิกงาน ทำงานด้วยความเฉื่อยชา ไม่สนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารใดๆ เลยทำงานเพียงเพื่อให้งานของตนเองเสร็จเท่านั้น เพื่อที่จะได้กลับบ้าน

3. ความสบายใจในการทำงาน (Comfort) คือความรู้สึกของบุคคลในขณะที่ทำงาน และเกิดความรู้สึกสบายใจกับการทำงาน และรู้สึกว่าทำงานด้วยความราบรื่น ไม่มีความรู้สึกเครียด หรือวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน ไม่มีความอึดอัดใจ

**Diener** (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ โดยความสุขนั้นเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

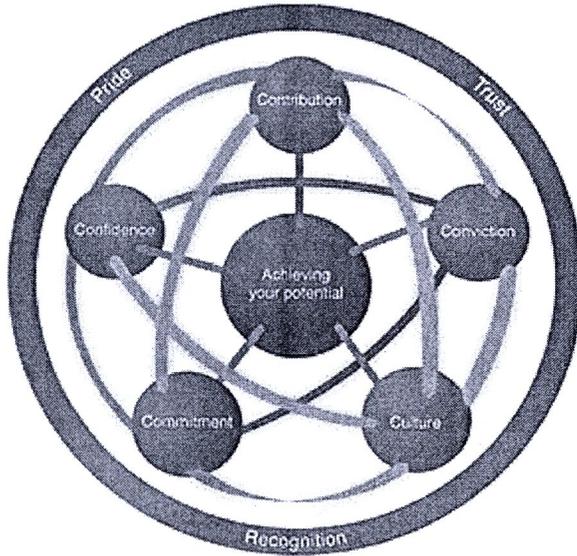
1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายในชีวิตที่มีความสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและชอบ มีความพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่อได้ทำงาน และงานนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ตลอดจนงานนั้นทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับงานที่ทำ ยิ้มแย้มสดใสกับงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

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

**iOpener** (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องวิทยาศาสตร์แห่งความสุข (The Science of Happiness) ซึ่ง iOpener เป็นบริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในประเทศอังกฤษ โดยกล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยหลัก หรือ 5Cs คือ ผลงาน (Contribution) ความเชื่อมั่น (Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) ความผูกพันต่องาน (Commitment) และความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลมีความสุขกับการทำงานและ สามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ โดยเชื่อมโยงเข้ากับ ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) ดังแสดงตามภาพโครงสร้างของการทำงานอย่างมีความสุขของ iOpener



ภาพ 2.1 โครงสร้างของการทำงานอย่างมีความสุขของ iOpener (อ้างอิง iOpener,2010)

จากภาพ 2.1 โครงสร้างการทำงานอย่างมีความสุขของ iOpener นั้นสามารถอธิบายแต่ละปัจจัย หรือ 5Cs ได้ดังนี้

1. ผลงาน (Contribution) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพยายามที่บุคคลทำความเข้าใจและการรับรู้ของบุคคลต่อการสนับสนุน ช่วยเหลือจากองค์กร iOpener ได้กล่าวว่าการได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกันทั้งจากผู้บริหารและสมาชิกในทีมงานหรือเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนนั้นขึ้นอยู่กับนโยบาย การบริหารและภาวะผู้นำของผู้บริหารเช่นการสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อ การฝึกอบรมและการดูงาน โดยจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะมีผลต่อความยึดมั่นในงานและยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ถึงแม้งานจะหนักแต่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทให้กับงานเต็มที่

2. ความเชื่อมั่น (Conviction) เป็นเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์สร้างขึ้นจากองค์กร หรือสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลนั้นๆ ตามแนวคิดของ iOpener คือ การเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยเป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบายพิจารณาความดีความชอบ นอกจากนี้การให้รางวัลยังอยู่ในรูปแบบอื่น เช่นการชมเชย การยกย่อง ความยุติธรรมในการได้รับโอกาสดูงาน การเข้าร่วมประชุมหรือการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เป็นต้น บรรยากาศการให้รางวัลในการปฏิบัติงานจะกระตุ้นจากบรรยากาศยอมรับมากกว่าแรงจูงใจด้านต้องการอำนาจ ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

3. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการที่ดีที่บุคคลรู้สึกว่าจะดีกับที่ทำงาน ซึ่งตามแนวคิดของ iOpener เห็นว่าวัฒนธรรมในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึง

พฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นระบบ ความเชื่อที่สมาชิกขององค์กรยึดถือร่วมกันอย่างมั่นคงและแพร่หลายทั่วไป ซึ่งมีผลให้ความเข้าใจได้ตรงกัน เกิดความเข้าใจร่วมของกลุ่ม/สมาชิกในองค์กร เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตลอดจนส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันของคนในองค์กรอย่างมีความสุข

4. ความผูกพันต่องาน (Commitment) เป็นเรื่องเกี่ยวกับขอบเขตที่บุคคลมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับการทำงาน ซึ่ง ตามแนวคิดของ iOpener คือ ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญาและแรงงานของบุคคลที่ใส่ไปในงาน นอกจากนี้เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ใช้ความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นต่อไป เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์ในด้านบวกแก่องค์กร เช่น การตั้งใจทำงาน มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นต้น

5. ความมั่นใจ (Confidence) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองและงานตามแนวคิดของ iOpener ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาที่หลายคนประสบในการทำงาน และคิดว่าอยากที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ทำให้บุคคลมีปัญหาในการทำงาน ขาดการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน จนก่อให้เกิดเป็นปัญหาความขัดแย้งและความเครียดในการทำงาน ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน สิ่งที่คุณกลัวมากที่สุดก็คือ การขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งหลายคนไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองเลย และละเลยที่จะพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ไม่กล้าคิด ไม่กล้าทำ มีแต่ความหวาดกลัว หวาดระแวงในทุกเรื่อง ซึ่งถือว่าเป็นการทำร้ายตนเอง และเป็นความคิดในทางลบ ดังนั้นหาบุคคลมีสมาธิ คิดในทางบวก หรือมีความเชื่อมั่นในตนเองและงานที่ทำ ว่าตนเองมีความสามารถทำได้ ก็จะทำให้คุณเป็นคนหนึ่งขององค์กร องค์กรก็จะยอมรับในความรู้ความสามารถของคุณ ฉะนั้นการที่เราจะมีความเชื่อมั่นในตนเองและงานนั้น ต้องคิดได้ ทำงานได้ และต้องไม่หวาดกลัวหรือหวาดระแวงต่อคนหรืองานรอบตัว ลองปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ด้วยความวิริยะอุตสาหะ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จให้จงได้ ก็จะทำให้เรามี กำลังใจในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง

นอกจากนี้ iOpener ได้กล่าวถึง ด้านความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) นั้น เป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม โดยปัจจัยด้านความภาคภูมิใจและความไว้วางใจนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็หวังจะได้รับการยอมรับจากองค์กรเช่นเดียวกันซึ่งสามารถ

อธิบายในแต่ละส่วนได้ ดังนี้ ความภาคภูมิใจ (Pride) หมายถึง ความภาคภูมิใจในงาน ตัวเอง และองค์กร โดยความภาคภูมิใจนั้นมาจากระดับของผลงาน (Contribution) รับรู้ว่างานที่ทำความหมาย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งความภาคภูมิใจมีความเชื่อมโยงกับความความไว้วางใจ คือ เมื่อบุคคลเกิดความภูมิใจในงานแล้ว ก็มีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กร ไปอีกนาน ในขณะที่เดียวกัน การได้รับการยอมรับ (Recognition) แสดงถึงการได้รับการเคารพจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ในองค์กรที่แสดงถึงการมองเห็นคุณค่าและผลงานของบุคคลนั้น ซึ่งการที่บุคคลได้รับการยอมรับเป็นผลมาจากอายุและความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน หากบุคคลนั้นได้รับการยอมรับมากขึ้น ผลผลิตในการทำงานก็จะยิ่งมากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ระดับความสุขและความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ นั้นแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยการวัดระดับจากการที่บุคคลนั้นรู้สึกมีพลังในการทำงาน ได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ได้แสดงออกถึงจุดแข็งและข้อดีของตนเอง ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงาน และสามารถเอาชนะอุปสรรค ความท้าทายต่างๆในการทำงานได้ (Jessica, 2010)

จากผลงานวิจัยของ iOpener พบข้อประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับคนที่มีความสุขในการทำงานและผลผลิตในการทำงานได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต: บุคคลที่มีความสุขที่สุดสามารถมีผลงานต่อสัปดาห์มากกว่าคนที่มีความสุขน้อยกว่าถึง 47% ซึ่งนั่นมีค่าเท่ากับผลของการทำงานล่วงเวลาและเศษหนึ่งส่วนสี่ของอาทิตย์

2. การแข่งขันและจุดมุ่งหมาย: ลูกจ้างที่มีความสุขกว่าสามารถรับการแข่งขันได้มากกว่า ลูกจ้างที่ไม่มีมีความสุขถึง 18 % และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้มากกว่าลูกจ้างที่ไม่มีมีความสุขถึง 33 %

3. ภาพรวม: บุคคลที่มีความสุขที่สุด เมื่อเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าในการทำงาน พบว่าได้รับการสนับสนุนมากกว่า 23% ได้รับความเชื่อมั่น มากกว่า 31% ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้มากกว่า 30% มีความรับผิดชอบมากกว่า 38% มีความมั่นใจมากกว่า 40% และคิดว่าตนเองสามารถพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ได้มากกว่า 40% นอกจากนี้พวกเขายังได้ความภาคภูมิใจและความเชื่อถือมากกว่า 33% และได้ความยอมรับนับถือมากกว่า 50% อีกด้วย

4. การลาป่วย: พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนระหว่างการมีความสุขในการทำงานและการลาป่วย ยิ่งคนทำงานมีความสุขเท่าไร ก็จะลาหรือขาดงานน้อยเท่านั้น บุคคลที่มีความสุขที่สุดเมื่อเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าในการทำงาน จะลาป่วยน้อยกว่า 42%

5. ความกระตือรือร้น: บุคคลที่มีความสุขที่สุด เมื่อเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าใน การทำงานจะพบว่ามีความกระตือรือร้นมากกว่า 80% ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่องานที่ทำ แต่ยังกระทบกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอื่น ๆ ด้วย

6. การตอบสนอง: การตอบสนอง มีผลกระทบต่ออย่างมากกับความสุขในการทำงาน การ ตอบสนองอย่างกลาง ๆ ทำให้ผลผลิตลดลง ขณะที่การตอบสนองโดยถูกชักโยอยู่เบื้องหลังไม่เพียงทำ ให้ผลผลิตลดลง แต่มันยังทำให้การลาป่วยเพิ่มขึ้นเป็น 100%

7. แรงจูงใจ: บุคคลที่มีความสุขที่สุด เมื่อเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่า จะมีแรง กระตุ้นจูงใจมากกว่า 50% แรงจูงใจก่อเกิดจากความสามารถหรือทักษะที่คุณมี ความเชื่อมโยง และ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับผู้อื่น และทางเลือกหรือความมีอิสระในการจัดการสิ่งที่สำคัญต่อตนเอง เงิน ไม่ได้เป็นแรงกระตุ้นหรือเป็นสิ่งที่ทำให้คุณมีความสุขในการทำงาน เพราะที่ทำงานไม่ใช่ที่ ๆ คุณได้ ใช้จ่ายเงิน อย่างไรก็ตาม เงินเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสุขอื่น ๆ ในชีวิต

8. ชั่วโมงการทำงาน: การทำงานติดต่อกันหลาย ๆ ชั่วโมงไม่ได้หมายถึงการได้ผลผลิตที่ เพิ่มขึ้น จริง ๆ แล้ว หากคุณทำงานอย่างหักโหม (มากกว่า 60 ชั่วโมง/ สัปดาห์) คุณอาจได้ผลผลิตน้อย กว่าคนที่ทำงานน้อยชั่วโมงกว่าคุณ 15% ก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานทำให้ ผู้หญิงมีความสุขในการทำงานน้อยลง

9. จุดแข็ง: การใช้จุดแข็งที่มีอยู่ไม่ใช่ข้อสำคัญพื้นฐานของการมีความสุขในการทำงาน มันมาเป็นข้อที่ 23 ของสิ่งที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน การมีแรงบันดาลใจ การทำในสิ่งที่ยาก การเอาชนะความท้าทาย และการได้บรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งที่สำคัญกว่า ในการทำสิ่งเหล่านี้ คุณ อาจจะต้องกำจัดจุดอ่อนของคุณ ด้วยการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้มี ความสุขในการทำงานได้โดยรวมมากกว่า

10. ความศรัทธาในตนเอง: หากคุณมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง คุณจะพบว่าคุณ จะมีความศรัทธาในตนเองมากกว่าคนที่ไม่มีมีความสุขในการทำงาน 23% ซึ่งสิ่งนี้ได้มาจากการประสบ ความสำเร็จ การได้ดูงาน การถูกชักจูงโน้มน้าว และการตีความความรู้สึกภายในได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะเวลาที่ถูกกดดัน

ทั้งนี้จากการวิจัยพบว่าการทำงานอย่างมีความสุขนั้นจะส่งผลดีต่อตัวบุคคลและองค์กร ในระยะยาว

ในการศึกษาความสุขในการทำงานของทหารปฏิบัติหน้าที่ ณ โครงการจัดตั้งหมู่บ้านยาม ชายแดนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ บ้านปางคอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้นำแนวคิดของ iOpener ที่ได้สรุปองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ บุคคลไว้ 5 Cs ได้แก่ ผลงาน(Contribution) ความเชื่อมั่น (Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture)



ความผูกพันต่องาน (Commitment) ความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้จะเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นในภาพรวม คือ ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) และสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your potential)

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นัชชลด รอดเที่ยง (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 178 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน ซึ่งพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรรถ ดำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ขวัญ/กำลังใจในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.10

**รวมศิริ เมนะโพธิ (2550)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 207 คน ซึ่งวัตถุประสงค์ของเครื่องมือนี้คือ ออกแบบเครื่องมือที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยบอกเป็นระดับความสุข และปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร ซึ่งมีทั้งหมด 5 มิติ ดังนี้ คือ (1) มิติทางด้านผู้นำ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความเอาใจใส่ในความสำเร็จ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา (2) มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความผูกพัน การสนับสนุน และการให้ความสำคัญจากคนรอบข้าง (3) มิติทางด้านความรักในงาน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ตนเองได้ทำ (4) มิติทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญแก่พนักงาน (5) มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร ได้แก่ ความเชื่อที่มีผลต่อรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

**อภิชาติ ภูพานิช (2551)** ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสังกัดสำนักงานฯ จำนวน 142 คน โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการกำหนดเกณฑ์ระดับความสุขในการทำงาน 3 ระดับ และทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test และ F-test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนคติของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุกับเพศมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานฯ กล่าวคือ ผู้ที่มีช่วงอายุ 20 – 34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 35 – 49 ปี และเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิง จะมีความสุขมากกว่าเพศชาย

**ปพิชญา วรรณสุข (2552)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจกองบังคับการอำนาจการ ตำรวจภูธรภาค 5 โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคือข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนาจการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 จำนวน 177 คน แบ่งเป็นตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 61 นาย และชั้นประทวน จำนวน 116 นาย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ตารางความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบด้วยค่าสถิติ Independent Sample แบบ T- test จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานสูงที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยทางด้านค่านิยมขององค์กร ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยทางด้านผู้นำ และปัจจัยทางด้านความรักในงาน โดยมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลของตำรวจชั้นสัญญาบัตร และตำรวจชั้นประทวนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยทางด้านผู้นำในหัวข้อที่ 1. ผู้นำของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน และปัจจัยทางด้านความรักในงาน ในหัวข้อที่ 5. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของตำรวจชั้นสัญญาบัตร และตำรวจชั้นประทวน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

**เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553)** ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในกองบำรุงรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน 272 คน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน โดย

นำมาวิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้คือ ภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ณ ระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว

**ขนิณฑ์ จันทร์สว่าง (2553)** ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด โดยทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน จากพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอย ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 1 - 2 และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 3 ปี พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ด้าน ซึ่งแสดงว่าองค์กรดำเนินงานใน 4 ด้านนี้อยู่ในระดับที่ดี โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านงาน และด้านผู้นำ มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งองค์กรควรแก้ไข ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในด้านนี้เพื่อให้พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ อายุ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ศิริจรรยา บุญกล้า (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ กงกำกับการ 4 กงบังคับการตำรวจท้องที่ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ว กงกำกับการ 4 กงบังคับการตำรวจท้องที่ว และศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ว กงกำกับการ 4 กงบังคับการตำรวจท้องที่ว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ว กงกำกับการ 4 กงบังคับการตำรวจท้องที่ว จำนวน 166 นาย ข้อมูลจากแบบสอบถามนำวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น (Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และปัจจัยด้านวัฒนธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านผลงาน ขณะเดียวกันปัจจัยด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ส่วนระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยลำดับแรกชอบที่จะได้เรียนรู้ทักษะและความรู้ใหม่ๆ รองลงมาคือสามารถเอาชนะอุปสรรคและความท้าทายต่างๆในการทำงานได้ รู้สึกว่ามีพลังในการทำงาน