**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ในปัจจุบันมนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสถานที่ทำงาน การทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เพราะงานถือเป็นหน้าที่พื้นฐานของคนในสังคม การทำงานเป็นสิ่งที่คนต้องปฏิบัติเพื่อยังชีพ เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบของค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at work) เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนในองค์กรต่างปรารถนา เพราะความสุขเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงจิตใจ ให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดี เพราะหากเรามีความสุขในการทำงานแล้วนั้น จะเกิดความรู้สึกผูกพัน สนุกสนาน ความรู้สึกที่ว่าต้องมาทำงานจะหมดไป แต่จะกลับกลายเป็นการมาร่วมสนุกกับกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสำเร็จของตนเอง กลุ่มงาน และองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ การมีอารมณ์ในทางบวก มีความคิดสร้างสรรค์ ทำงานด้วยความสนุกสนาน รู้สึกมีความสุขแม้งานจะหนักและเหนื่อย มีการช่วยเหลือกัน มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความรักในงาน และเกิดความผูกพัน พึงพอใจ ปฏิบัติงานด้วยความสุข ทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงตัวอยู่ในงาน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพต่อไป สอดคล้องกับจินดา หลวงตา(2553) ที่ว่า “งาน คือ ชีวิต ชีวิตคืองานบันดาลสุข ทำงานให้สนุกเป็นสุขเมื่อทำงาน” คนที่มีความสุขจะแสดงออกให้เห็นทั้งทางกายและคำพูด การแสดงออกเต็มไปด้วยพลังและความตื่นเต้นมีอารมณ์ร่าเริงเบิกบาน (Manion, 2003: 655-656 อ้างถึงในมลิวรรณ วงค์งาม, 2554)

ดังนั้น คนทำงานทุกคนจึงต้องการมีความสุขในชีวิตการทำงาน บางคนยอมลาออกจากงานและเปลี่ยนงาน เพื่อแสวงหาความสุขในชีวิตทำงาน ทำให้องค์กรหลายแห่งมีพนักงานลาออกจากงานบ่อยครั้ง และต้องรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาเรื่อยๆ เหล่านี้คือสัญญาณแห่งความรู้สึกไม่มีความสุขใจในการทำงาน การทำให้พนักงานในองค์การทำงานแล้วมีความสุขจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ความสุขในที่ทำงานก็คือความสุขของคนทำงาน การที่คนทำงานแล้วมีความสุข รู้สึกสนุกกับงาน จะทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานเองและองค์กรโดยรวม (ปวีณา เกษเดช, 2553: 2)

องค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานอยู่อย่างไม่มีความสุข มักจะมีความเสี่ยงสูงที่จะสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นไปจากองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อองค์การในเบื้องต้น คือ ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรับสมัครผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ รวมทั้งอาจต้องสูญเสียผลประกอบการ หรืออาจรวมทั้งความสามารถในการแข่งขันบางส่วนขององค์การไป หากไม่สามารถหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมกันมาแทนในตำแหน่งเหล่านั้นได้ (Oswald et al., 2009 อ้างถึงในครรชิต ทรรศนะวิเทศ, 2555: 3)

องค์การภาครัฐโดยส่วนใหญ่จะมีขนาดองค์การใหญ่ แยกเป็นหน่วยงานย่อยมาก ทั้งจะมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การจัดทำบริการสาธารณะโดยไม่ได้เน้นการแสวงหากำไรเป็นหลัก หากแต่จะต้องจัดทำเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะในเบื้องต้น ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การของรัฐส่วนใหญ่จึงเป็นแบบสั่งการและควบคุม (command and control) เพราะขอบข่ายของการให้บริการภาครัฐมีความกว้างใหญ่ ทั้งยังต้องดำเนินการตามนโยบายของนักการเมือง และความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการต้องให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนที่มีความคาดหวังแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และวัฒนธรรมประเพณี สภาพองค์การภาครัฐก็สลับซับซ้อน ใหญ่โต ทำให้ยากต่อการบริหารจัดการ (อุทัย เลาหวิเชียร, 2548 อ้างถึงในครรชิต ทรรศนะวิเทศ, 2555: 5) ดังนั้น จากเป้าหมายและรูปแบบการดำเนินการรวมทั้งวิธีดำเนินการ ทำให้การดำเนินการในภาครัฐจึงมีความเสี่ยงสูงในการสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความทุกข์กับภารกิจของตนเองที่ต้องจัดการและดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง

เทศบาลตำบลกระจับ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น การดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาให้มากที่สุด เพื่อพัฒนาและสร้างมาตรฐานการบริการ โดยให้ความสนใจในด้านความสุขในการทำงานของบุคลากร เพราะตระหนักดีว่าการทำให้บุคลากรมีความสุขนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ หากบุคลากรของเทศบาลฯไม่มีความสุข ไม่มีความพึงพอใจแล้ว บุคลากรเหล่านั้นจะสามารถสร้างความสุขความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้อย่างไร นอกจากนี้ เมื่อบุคลากรมีความสุขจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความรักในงานและมีความผูกพันในงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันทรัตน์ อุ่ยประเสริฐ (2552) พบว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีพฤติกรรมที่เป็นไปในทางที่องค์การต้องการ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถพัฒนาสติปัญญา ตลอดจนดึงศักยภาพที่มีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ในปัจจุบัน ภารกิจของเทศบาลตำบลกระจับได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ตลอดจนกฎหมายอื่นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ นโยบายของรัฐบาล ซึ่งได้มีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆลงสู่ท้องถิ่น และกระจายงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้บริหารจัดการให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตน ประกอบกับนโยบายผู้บริหาร ควบคู่ไปกับการให้บริการที่ดีตามหลักการบริหารกิจการที่ดี ฯ การเน้นคุณภาพในการให้บริการเชิงรุก และความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ได้กลายเป็นแหล่งความเครียดในการทำงาน อาจนำมาซึ่งการขาดความสุขในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง จนทำให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานอัตรากำลังตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี (2555 – 2557) ของเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี งานการเจ้าหน้าที่ ได้เสนอขออนุมัติสรรหาอัตรากำลังในตำแหน่งว่าง พบว่า ปีงบประมาณ 2555 มีอัตราโอน(ย้าย)ในตำแหน่งปฏิบัติ 3 ราย ตำแหน่งบริหาร 2 ราย ปีงบประมาณ 2556 มีอัตราโอน(ย้าย)ในตำแหน่งปฏิบัติ 3 ราย ตำแหน่งบริหาร 3 ราย ปีงบประมาณ 2557 (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2557) มีอัตราโอน(ย้าย)ในตำแหน่งปฏิบัติ 5 ราย ตำแหน่งบริหาร 4 ราย ทำให้เทศบาลตำบลกระจับต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในงานเฉพาะด้าน เกิดผลเสียในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิดความล่าช้า และเป็นการเพิ่มภาระงานของงานการเจ้าหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการสรรหาบุคลากรอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผน และปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ทำให้บุคลากรมีความสุขเพิ่มมากขึ้น เป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความสุขในชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**คำถามของการวิจัย**

1. ความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับใด

2. ความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบและปัจจัยใดบ้าง

**ขอบเขตการวิจัย**

**1. ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**2. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 104 คน

**ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย**

**ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**3. ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2557 - กรกฏาคม 2558

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน มีความเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสบายใจในการทำงาน รับรู้ว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีความสำคัญและมีคนเห็นคุณค่าในงานของตน มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน มีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กร

**โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยต่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ความรู้สึกว่างานที่กระทำอยู่นั้น มีความสำคัญต่อองค์กรและเป็นงานที่สามารถเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้รับการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องในสายงานในปัจจุบัน และเพื่อการขยายขอบเขตของงานที่สำคัญและท้าทายในอนาคต สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงกับงานที่ทำอยู่ รวมทั้งการมีกระบวนการประเมินผลงานและเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม และการให้อำนาจหรืออิสระในการตัดสินใจในงาน

**รายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน ที่พนักงานได้รับรวมถึงรายได้อื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับจากเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี รวมถึงสิ่งตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ค่าล่วงเวลา โบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล

**ความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา และกับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งวัฒนธรรมขององค์กร โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกท่านต้องประสบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าความสัมพันธ์ในองค์กรดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรอยากมาทำงาน มีใจให้องค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผูกพันต่อองค์กร และเกิดความสุขในการทำงาน

**ลักษณะงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบทางพฤตินัยที่ปฏิบัติในหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตน มีอำนาจตัดสินใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ควบคุม การประเมินผลงานตั้งแต่ต้นจนสำเร็จตามเป้าหมาย ตลอดจนปริมาณงานของบุคลากรที่ได้รับผิดชอบตามคำอธิบายงาน หรืองานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบ การกระจายงาน ความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในกลุ่มงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายกับระยะเวลาในการทำงานนั้นๆจนสำเร็จ

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อสภาพทั่วไปขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์ประกอบที่เป็นเครื่องช่วยในการทำงานให้มีความคล่องตัว ได้แก่ สภาพห้องทำงาน สภาพทั่วไปของอาคาร แสง เสียง กลิ่น ความสะอาด ความเป็นสัดส่วน สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน และการส่งเสริมสุขภาพในองค์การ

**บุคลากร** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**ประโยชน์ที่จะได้จากการวิจัย**

1. เพื่อทราบปัจจัยและองค์ประกอบด้านความสุขในการทำงาน

2. เพื่อทราบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

3. เพื่อทราบปัจจัยและองค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

**ตัวแปรต้น**  **ตัวแปรตาม**

(Independent Variable) (Dependent Variable)

**ความสุขในการทำงาน**

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน

- ด้านผู้นำ

- ด้านลักษณะงาน

- ด้านโอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน

- ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

- ด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**สถานภาพทางประชากร**

- เพศ

- อายุ

- สถานภาพสมรส

- ระดับการศึกษา

**สถานภาพทางเศรษฐกิจ**

- รายได้

**สถานภาพทางสังคม**

- ประสบการณ์ในการทำงาน