

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี

THE FACTORS AFFECTING WORK HAPPINESS OF EMPLOYEES AT THE PRACTITIONER LEVEL OF HOTEL BUSINESS IN PATTAYA AREA, CHON BURI PROVINCE

ถิตรีตน์ พิมพารณณ์

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Email : thittarat.p@ku.th

ชลธิชา รุ่งศรี

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Email : chonticha.roo@ku.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยในด้านคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศของการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขโดยรวมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในด้านคุณลักษณะงาน ได้แก่ (1) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (2) ความมีอิสระในงาน และ (3) ผลสะท้อนกลับของงาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขโดยรวมในด้านบรรยากาศองค์การ ได้แก่ (1) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (2) มาตรฐานการปฏิบัติ (3) การยอมรับความเสี่ยงในงาน และ (4) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน ธุรกิจโรงแรม พนักงานระดับปฏิบัติการ

ABSTRACT

The purposes of this research were twofold: (1) to study the job characteristic factors affecting work happiness, and (2) to study job atmosphere factors affecting work happiness of employees at the practitioner level of hotel business in Pattaya area, Chon Buri province. This study employed the quantitative research method. A questionnaire was used to collect data from the sample consisting of 361 employees at the practitioner level of hotel business in Pattaya area, Chon Buri province. The data was analyzed by multiple regression analysis. The results showed that the job characteristic factors affecting work happiness of employees in the research sample were (1) task Identity, (2) work autonomy, and (3) feedback on work performance; whereas the organizational climate factors affecting work happiness were (1) challenges and responsibility, (2) performance standards, (3) risks and risk taking, and (4) group royalty.

KEYWORDS: work happiness, hotel business, practitioner level employee

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขในการทำงานของคนในองค์กรมีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กร เพราะหากพนักงานในองค์กรมีความสุขและได้อยู่ในองค์กรแห่งความสุขแล้วย่อมมีผลต่อคุณภาพในการทำงาน อັชมา ชื่นบุญ และคณะ (2556) กล่าวว่า การสร้างสถานะที่ดีในองค์กรหรือการเป็นองค์กรแห่งความสุขนั้นจะมีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน และที่สำคัญยังเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อช่วงชิงบุคลากรที่มีความสามารถเป็นเลิศให้มาร่วมงานกับองค์กร

องค์กรแห่งความสุขย่อมเป็นองค์กรที่พนักงานเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจ และภาคภูมิใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ เมื่อความสุขเกิดขึ้น พลังใจย่อมเกิดขึ้นตามมาด้วยเช่นเดียวกัน และพลังใจจะนำไปสู่ผลงานของพนักงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร สถานที่ใดที่พนักงานมีความสุข สถานที่นั้นย่อมเป็นเหตุจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพัน และเกิดความทุ่มเทเพื่อสร้างผลงานของตนเองให้เกิดขึ้น (อาราณ ภูวิทย์พันธ์, มปป.)

ในประเทศไทยเริ่มให้ความสนใจในเรื่องความสุขเป็นนโยบายระดับชาติตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เป็นต้นมา โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงให้ความหมายของความสุขว่าเป็นความสำเร็จที่มีอิสรภาพในการที่จะมีทางเลือกในการดำรงชีวิตตามความสามารถ (capabilities) จึงพยายามสร้างดัชนีที่ใช้วัดความสุขอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีดัชนีที่ใช้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับการศึกษา การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2548 อ้างถึงในบำรุง สาริบุตร, 2555) และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้มุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน คือ ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเป็นความท้าทายและโอกาสของเศรษฐกิจไทยที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลกและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกใน 20 ปีข้างหน้า และจากแผนพัฒนาฉบับที่ 11 นี้เห็นได้ว่า ทุนทั้ง 6 ดังกล่าวนั้น ใกล้เคียงกับมิติคุณภาพชีวิต และความสุข

ของมนุษย์มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงาน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนทำงานไทยเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556)

สำหรับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการบริการ (service) เป็นผลิตภัณฑ์หลักของธุรกิจ มีมนุษย์เป็นเครื่องมือในการ ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า โดยไม่สามารถใช้เครื่องจักรแทนแรงงานจากมนุษย์ได้ จะเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่รับบริการ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่ามีความสำคัญกับธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานในโรงแรมเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพก็ย่อมที่จะเป็นตัวแทนของโรงแรมที่ส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจ และสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

เขตพื้นที่พัทธา จังหวัดชลบุรี ถือว่ามีจำนวนห้องพักรวมเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร และนับได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างจังหวัดที่มีจำนวนห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ และพัทธาถือเป็นพื้นที่ที่สามารถสร้างสมดุลได้ค่อนข้างดีระหว่างอัตราการขยายตัวทางด้านจำนวนห้องพักและจำนวนผู้เข้าพักในธุรกิจโรงแรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) ด้วยปัจจัยตามที่กล่าวมานั้นถือได้ว่าธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่พัทธา จังหวัดชลบุรี มีความน่าสนใจในการศึกษาและพัฒนาธุรกิจประเภทนี้ให้เติบโตขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

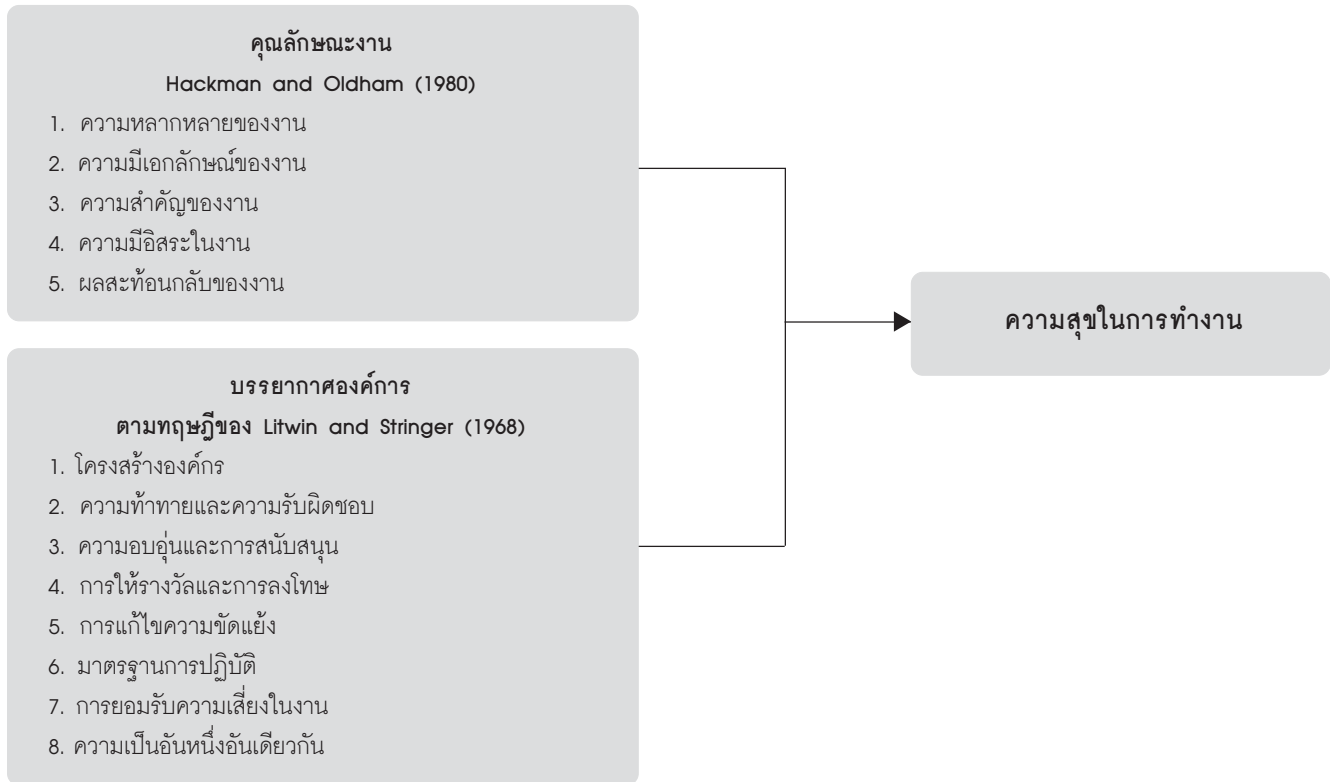
เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเขตพื้นที่พัทธา จังหวัดชลบุรี

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเขตพื้นที่พัทธา จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คุณลักษณะงานตามทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1980) และบรรยากาศองค์การตามทฤษฎีของ Litwin and Stringer (1968) ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี

GNH) ริเริ่มโดย King Jigme Singye Wangchuck กษัตริย์ภูฏาน ซึ่งเป็นการวัดในหลายมิติที่สัมพันธ์กับการรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจและผลของการวัดสามารถนำไปใช้การกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงสภาวะที่ประชาชนไม่มีความสุขได้ (จิรประภา อัครวรร และคณะ, 2557)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความสุขหรือสุขภาวะที่ดี

ปัจจุบันนานาประเทศต่างให้ความสนใจในการวัดความอยู่ดีมีสุข (Well-being) และความสุข (Happiness) ของประชากรมากขึ้น ซึ่งเป็นการวัดในระดับประเทศ เช่น การวัด Happy Planet Index (HPI) ซึ่งเป็นตัววัดที่ NEF (New Economic Foundation) ของประเทศอังกฤษได้พัฒนาขึ้นมา ตัววัดนี้มุ่งเน้นการมีความสุขอย่างยั่งยืนโดยพิจารณาประสิทธิภาพของความสุขที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้ไป นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดที่ได้รับความสนใจอีกแนวคิดหนึ่ง คือ ความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness :

ความสุขเป็นการวัดเชิงอัตวิสัย (Subjective) กล่าวคือ เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก คำตอบจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกของแต่ละบุคคลในขณะนั้น ซึ่งแตกต่างจากการวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective) ที่เป็นการวัดความเป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลซึ่งมีค่าคงที่ (รศรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย และเรวดี สุวรรณนพเก้า, 2553) ความสุขหรือสุขภาวะที่ดี (Happiness or Subjective Well-Being) ตามทฤษฎีของ Diener (2000) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) 2) ความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต (Satisfaction with important domain) เช่น ความพึงพอใจในงาน 3) การมีความสุขทางบวก (Positive affect) 4) การมีระดับความรู้สึกทางลบที่ต่ำ (Low levels

negative affect) ซึ่งบุคคลจะประเมินตนเองในหลายๆ ด้าน จากอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้น

สำหรับความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้น มีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงาน และองค์กร (สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล, 2555)

แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

ลักษณะงานที่ดีเป็นเสมือนแรงจูงใจภายในในการทำงาน ของบุคคลที่จะทำให้รู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือน รางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่ม รางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman and Oldham, 1975)

Hackman and Oldham (1975 อ้างถึงใน สิรินทร แซ่จิว, 2553) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะ ช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่าหากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงาน จะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไป สำหรับแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันเนื่องมาจากหลายๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อย ที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้ 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงาน เดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน 4) ความมีอิสระของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ 5) ผลสะท้อนกลับของงาน

(Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับ ข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศขององค์กร

Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงในลัดดา พัทธวิภาส, 2550) ให้นิยามคำว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์ประกอบ ของสภาพแวดล้อมขององค์กรในการทำงาน ซึ่งรับรู้โดยบุคลากร ในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยสภาพแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร บรรยากาศขององค์กรแบ่งออกเป็น 8 มิติดังนี้คือ 1) โครงสร้าง (Structure) หมายถึง โครงสร้างทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีผลต่อ พฤติกรรมระหว่างบุคคล และพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็น ข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร 2) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) เป็นการประเมินความเข้าใจหรือการรับรู้ด้านความท้าทาย ของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน 3) ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการวัดความอบอุ่น และการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลดความกังวลและความเครียด ในงานลงได้ 4) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการวัดการรับรู้ทางการให้ความสำคัญ กับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็น การลงโทษนั้น ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงาน ทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ดีกว่า 5) ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นมิติที่วัดความเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคคลหรือกลุ่มที่แตกต่างกัน ที่อาจจะต้องมีการแข่งขันกัน หรือมี ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งความขัดแย้งถือเป็นเรื่องปกติที่อาจ เกิดขึ้นได้เสมอในการทำงาน 6) มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) มิติดีนี้วัดความรู้สึกหรือการรับรู้ที่เกี่ยวกับความสำคัญ ของผลการปฏิบัติงาน และมีความชัดเจนในเรื่องความคาดหวัง เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้สูง เพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้นจะเป็น ตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพนักงานด้วย 7) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นมิติที่วัดบรรยากาศ ที่เป็นมิตร การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มุ่งไปที่เป้าหมายของทีม

เป็นหลัก ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
8) ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) เป็นมิติการรับรู้ของพนักงานในเรื่องความเสี่ยงในการทำงาน คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะพอใจที่จะรับความเสี่ยงในการทำงานว่าจะสำเร็จหรือไม่ บรรยากาศองค์กรที่กระตุ้นให้พนักงานให้ยอมรับเรื่องความเสี่ยง จะเป็นองค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม ในเขตพื้นที่พญา จัหวัดชลบุรี จำนวน 6,000 คน ซึ่งมาจากโรงแรมจำนวน 23 แห่ง จากระบบสมาชิกของสมาคมโรงแรม (Thai Hotel Association) ประจำปี 2556 (สมาคมโรงแรมไทย, 2556)

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม ในเขตพื้นที่พญา จัหวัดชลบุรี จำนวน 361 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ไม่ถึง 10,000 คน จึงอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามถูกสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำอยู่ปัจจุบันในแผนกที่สังกัดอยู่ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันในแผนกที่สังกัดอยู่ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 19 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย ข้อความที่เป็น การให้ความคิดเห็นในแต่ละเรื่อง โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ (Likert, 1961) การแปลความหมายคะแนนใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542)

4.50 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบการใช้ภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามชัดเจนและตรงประเด็น โดยคัดเลือกข้อคำถามโดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างเสมือน (Try Out) เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยสูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในด้านลักษณะงานมีค่าเท่ากับ 0.80 ด้านบรรยากาศองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.87 และด้านความสุขในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.81 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

2) การใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลจำนวน 361 ชุด จากพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในเขตพื้นที่พญา จัหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อต้องการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามว่ามีค่าความสามารถในการพยากรณ์หรือไม่

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติการแจกแจงความถี่อัตราส่วนร้อยละที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 361 คน โดยข้อมูลรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.46 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.54 ด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.62 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.03 และช่วงอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.38 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 50-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.10 ด้านสถานภาพสมรส สถานภาพโสด มีจำนวนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 59.94 และสมรส (อยู่ด้วยกัน) มีจำนวนรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 34.25 และจำนวนที่น้อยที่สุด คือ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 1.38 ด้านระดับการศึกษา สูงสุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.59 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.03 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.38 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ ส่วนใหญ่ทำงานมาโดยประมาณ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.74 รองลงมาคือน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.27 และจำนวนที่น้อยที่สุดคือ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.91 ด้านแผนกที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 22.38 รองลงมาคือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 21.55 แผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 19.61 และน้อยที่สุดคือแผนกการตลาด คิดเป็นร้อยละ 5.52

การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสามารถตรวจสอบได้โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factors) และค่าความทนทาน (Tolerance) สำหรับตัวแปรอิสระในแต่ละตัวนั้นจะไม่ใช่ปัญหาหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อน การวัดค่า VIF มีค่าที่ยอมรับได้ต้องไม่เกิน 10 ($VIF < 10$) และค่าความทนทาน (Tolerance) ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 ($Tolerance > 0.10$) (Foxall and Yani-de-Soriano, 2005) ทั้งนี้ เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปวิเคราะห์สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF

องค์ประกอบ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ด้านคุณลักษณะงาน		
ความหลากหลายของงาน	0.42	2.41
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.44	2.30
ความสำคัญของงาน	0.44	2.28
ความมีอิสระในงาน	0.41	2.41
ผลสะท้อนกลับของงาน	0.38	2.66
ด้านบรรยากาศองค์กร		
โครงสร้างองค์กร	0.39	2.58
ความท้าทายและความรับผิดชอบ	0.44	2.29
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	0.31	3.26
การให้รางวัลและการลงโทษ	0.37	2.69
การแก้ไขความขัดแย้ง	0.57	1.75
มาตรฐานการปฏิบัติ	0.39	2.56
การยอมรับความเสี่ยงในงาน	0.46	2.19
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	0.58	1.74

จากตารางที่ 1 ค่าความทนทาน มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.31 และค่าสูงสุดเท่ากับ 0.58 ซึ่งค่าต่ำสุดสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ $Tolerance > 0.10$ และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.26 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ $VIF < 10$ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวไม่มีปัญหา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) หรือไม่มี ความซ้ำซ้อนกัน

การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการ วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้ เพื่อต้องการศึกษาอิทธิพลของตัวแปร อิสระต่อตัวแปรตามว่ามีค่าความสามารถในการพยากรณ์หรือไม่

เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมาย ดังนี้

ด้านคุณลักษณะงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบดังนี้ ความหลากหลายของงาน (X_1) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_2) ความสำคัญของงาน (X_3) ความมีอิสระในงาน (X_4) และผลสะท้อน กลับของงาน (X_5)

ด้านบรรยากาศองค์การ ประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้ โครงสร้างองค์กร (X_6) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (X_7) ความอบอุ่นและการสนับสนุน (X_8) การให้รางวัลและ การลงโทษ (X_9) การแก้ไขความขัดแย้ง (X_{10}) มาตรฐานการปฏิบัติ (X_{11}) การยอมรับความเสี่ยงในงาน (X_{12}) ความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน (X_{13}) และภาพรวมของความสุขในการทำงาน กำหนดให้เป็นตัวแปร Y

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัย ด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน (Y) ของ

พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน (X_4) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_2) และ ผลสะท้อนกลับของงาน (X_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.62 ค่าสัมประสิทธิ์ ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.39 และมีค่าความคลาดเคลื่อน ในการพยากรณ์ 0.37

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.51 + 0.21X_4 + 0.23X_2 + 0.13X_5$$

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนมาตรฐานสามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = 0.31X_4 + 0.28X_2 + 0.17X_5$$

ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของปัจจัยด้าน ความมีอิสระในงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลสะท้อน กลับของงาน ส่งผลทางบวกต่อความสุขในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.21, 0.23 และ 0.13 ตามลำดับ สำหรับค่าความสำคัญ ในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.31, 0.28 และ 0.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และการแสดงอำนาจ พยากรณ์ของปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน (Y) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	Beta	t	p
CONSTANT	1.51	0.15	-	10.34**	0.00
ความมีอิสระในงาน (X_4)	0.21	0.04	0.31	5.79**	0.00
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (X_2)	0.23	0.04	0.28	5.80**	0.00
ผลสะท้อนกลับของงาน (X_5)	0.13	0.04	0.17	2.97**	0.00
R = 0.62 R ² = 0.39 S.E. est = 0.37					

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และการแสดงอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน (Y) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	Beta	t	p
CONSTANT	1.92	0.13	-	15.17**	0.00
มาตรฐานการปฏิบัติ (X ₁₁)	0.14	0.04	0.20	3.65**	0.00
ความท้าทายและความรับผิดชอบ (X ₇)	0.13	0.03	0.21	3.96**	0.00
การยอมรับความเสี่ยงในงาน (X ₁₂)	0.10	0.03	0.18	3.23**	0.00
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X ₁₃)	0.10	0.03	0.16	3.14**	0.00

R = 0.60 R² = 0.35 S.E. est = 0.38

* p < 0.05, ** p < 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน (Y) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติ (X₁₁) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (X₇) การยอมรับความเสี่ยงในงาน (X₁₂) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X₁₃) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.35 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.60 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.35 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.38

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.92 + 0.14X_{11} + 0.13X_7 + 0.10X_{12} + 0.10X_{13}$$

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนมาตรฐานสามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = 0.20X_{11} + 0.21X_7 + 0.18X_{12} + 0.16X_{13}$$

ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของปัจจัยด้านมาตรฐานการปฏิบัติ ความท้าทายและความรับผิดชอบ การยอมรับความเสี่ยงในงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.14, 0.13, 0.10 และ 0.10 ตามลำดับ สำหรับค่าความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.20, 0.21, 0.18 และ 0.16 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานและบรรยากาศองค์การมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2 ข้อ ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เขตพื้นที่พญา จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานตามทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1980) พบว่า มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีผลงานวิจัยต่างๆ ที่สอดคล้องกัน ดังนี้คือ สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานส่งผลเป็นอันดับแรกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยบุคลากรที่มีการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจนและคิดว่างานมีความมั่นคง สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ รุ่งนภา พูนนารถ (2542) อธิบายว่า คุณลักษณะของงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานในทุกมิติ และเป็นไปตามที่ Hackman and Oldham (1980) กล่าวไว้คือ การจัดการลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคลากรที่จะทำให้รู้สึกอยากทำงานและเกิดความสุขในการทำงาน ดังนั้น บุคลากรที่รับรู้เรื่องลักษณะงานก็จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานเช่นกัน และจากผลการทดสอบสมมติฐานในองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 1) ความมีเอกลักษณ์ของงาน ซึ่งด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน สอดคล้องกับสิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) พบว่า การที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน สร้างผลงานชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ควบคุมขอบเขตงานของตนเองอย่างคล่องตัว กำหนดวิธีการทำงานงานได้เอง โดยส่วนมากจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น 2) ด้านความมีอิสระในงาน จะสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dierendonk (2005) โดยพบว่างานที่มีความอิสระและท้าทาย มีอำนาจตัดสินใจได้ด้วยตนเองจะเป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้เกิดความสุข และ 3) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน นับเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน การให้ผลสะท้อนกลับช่วยทำให้พนักงานทราบสิ่งที่ควรปฏิบัติในการทำงาน และทราบถึงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น และแนวทางแก้ไข (Cascio, 1991) การให้ผลสะท้อนกลับเป็นเหมือนการให้คำแนะนำและแนวทางแก่พนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น (Werther and Davis, 1993)

2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

เขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี

ด้านบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) อ้างถึงในลัดดา พัทธาวิลาส, 2550) พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความท้าทายและความรับผิดชอบ มาตรฐานการปฏิบัติ การยอมรับความเสี่ยงในงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีงานวิจัยต่างๆ ที่สอดคล้องกัน ดังนี้คือ Jain et. al. (2007) พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และนงลักษณ์ นิมปี (2547) ยังพบว่า บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Michael (2003) อ้างถึงในลัดดา พัทธาวิลาส, 2550) ที่ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพการบริการในโรงแรม ระบุว่า ผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสนใจในบรรยากาศขององค์การใน 3 ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การให้ต่อเนื่องตลอดไป บรรยากาศทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศด้านการบริการ บรรยากาศด้านนวัตกรรม และบรรยากาศด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน

ซึ่งบรรยากาศองค์การที่กล่าวมานี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1977) และ Merton (1977) (อ้างถึงในศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2556) กล่าวว่า คนทำงานที่มีความสุขนั้นไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด ต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมเรื่องจริยธรรมและสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการองค์การเพื่อสร้างความสุขให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ควรเสริมสร้างและปรับปรุงคุณลักษณะของงาน โดยให้พนักงานมีรับรู้ถึงความมีเอกลักษณ์ในงานของตนเอง ให้อิสระในการทำงาน และแจ้งผลสะท้อนกลับของการทำงาน

ให้พนักงานได้รับทราบ เพราะปัจจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัจจัยหลักในด้านคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ยกตัวอย่างเช่น ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ควรให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจ อาจมีการมอบอำนาจให้กับพนักงานในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) ตามขอบเขตที่พนักงานสามารถทำได้ โดยข้อดีของการมอบอำนาจหรือการมีส่วนร่วมจะทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลง มีการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ซึ่งในที่สุดก็ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Denison, 1984) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ควรให้พนักงานได้รับรู้ถึงความสำคัญของงานของตนเองที่มีต่อองค์กรเพื่อความภาคภูมิใจในการทำงาน ส่วนด้านผลสะท้อนกลับของงาน องค์กรควรให้พนักงานได้รับผลสะท้อน (Feedback) ในการทำงานทั้งในข้อดีและข้อควรปรับปรุงทั้งจากหัวหน้างาน และลูกค้าผู้รับบริการ เพื่อสามารถรับทราบผลการทำงานของตนเอง และนำไปใช้พัฒนาหรือแก้ไขการทำงานของตนเองต่อไป

2) ควรเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยเน้นในความท้าทายและความรับผิดชอบ มาตรฐานการปฏิบัติการยอมรับความเสี่ยงในงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพราะเป็นปัจจัยหลักในด้านบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ยกตัวอย่างเช่น ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ มีการสร้างขอบเขตและการมอบหมายงานที่ชัดเจน รวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างหรือพื้นที่การศึกษา เพื่อนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ หรือกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

2) งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้มีการขยายเพิ่มเติมหรือผลการศึกษาอาจมีประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2556. บทวิเคราะห์ จำนวนห้องพักของประเทศไทย. TAT Review Magazine สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://www.etatjournal.com>

ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. 2555. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ". รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิระประภา อัครวร และคณะ. 2557. Emo-meter (Employee Engagement on meter) เครื่องมือการวินิจฉัยความอยู่ดีมีสุขและความผูกพันของบุคลากร. กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

นงลักษณ์ นิมปี. 2547. "บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประคอง กรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3 (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. 2551. "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งนภา พูนนารถ. 2542. "คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ สาขาการบริหารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยมหิดล.

รศรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย และเรวดี สุวรรณนพเก้า. 2553. ความสุขเป็นสากล. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลัดดา พัทธวิภาส. 2550. "บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)". สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2556. **คุณภาพชีวิต การทำงาน และความ สุข**. นครปฐม: โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมาคมโรงแรมไทย. 2556. **รายชื่อโรงแรมในฐานะข้อมูล สมาคมโรงแรมไทยปี 2556**. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2557, จาก <http://thaihotels.org/hotel-rating/>

สิรินทร แซ่ฉั่ว. 2553. "ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุรพงษ์ นิมเกิดผล. 2555. "ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. 2548. **รวมตัวชีวิตเกี่ยวกับความอยู่เย็นเป็นสุข**. กรุงเทพฯ: ธนัชากรพิมพ์. อ้างถึงใน บำรุง สาริบุตร. 2555. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การสุขภาวะของพนักงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัชฌา ชื่นบุญ และคณะ. 2556. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่." **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. ปีที่ 4, ฉบับพิเศษ: 73-85.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. มปป. **องค์กรแห่งความสุข สิ่งทีพนักงานปรารถนา**. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://careers.jobstreet.co.th/>

Cascio, W. 1991. **Costing human resources : The Financial impact of behavior in organizations**. Boston:PWS-Kent Publishing.

Davis, L.E. 1997. "Enhancing the quality of working life: developments in the United State." **International Labour Review**. 116: 53-65. อ้างถึงใน ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2556. **คุณภาพชีวิต การทำงานและความ สุข**. นครปฐม: โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

Diener, E. 2000. "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index." **American Psychologist**, 55, 1: 34-43.

Denison, R.D. 1984. "Bringing corporate culture to the bottom line." **Organizational Dynamics**, 13, 2: 4-22.

Dierendonk, D.V. 2005. "The Construct Validity of Ruff Scales of Psychological Well-Being and Its Extension with Spiritual Well-Being." **Personality and Individual Differences**, 36, 3: 629-643.

Foxall, G. R. and Yani-de-Soriano, M. M. 2005. "Situational influences on consumers' attitudes and behavior." **Journal of Business Research**, 58, 518-525. Retrieved on May 22, 2015 from [http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00142-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00142-5)

Hackman, J. R. and Oldham, G. R. 1975. "Development of the job diagnostic survey". **Journal of applied psychology**, 60, 2: 159-170. อ้างถึงใน สิรินทร แซ่ฉั่ว. 2553. "ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านจิตวิทยา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. 1980. **Work Redesign**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Jain, K.K, et.al. 2007. "Job Satisfaction as Related to Organizational Climate and Occupational Stress: A Case Study of Indian Oil," **International Review of Business Research Papers**. 3, 5: 193-208
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." **Educational and Psychological Measurement**, 30,3: 607-610.
- Likert, R. A. 1961. **New Patterns of Management**. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Litwin, G.H. and Stringer, R.A. 1968. **Motivation and Organization Climate**. Boston: Division of Research Harvard University Graduate School of Business Administration. อ้างถึงใน ลัดดา พัชรวีภาส. 2550. "บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)". สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Merton, H.C. 1977. "A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life," **Monthly Labour Review**, 9,12: 64. อ้างถึงในศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2556. คุณภาพชีวิต การทำงานและความสุข. นครปฐม: โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Michael, C.G.D. 2003. Does "Organizational Climate add to service quality in Hotels?," **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 15, 4, 206-213. อ้างถึงในลัดดา พัชรวีภาส. 2550. บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Werther, W. B. and Davis, K. 1993. **Human Resources and Personnel Management**. 4th ed. New York: McGraw-Hill.



>> ถิตรีรัตน์ พิมพากรณ์

กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จบการศึกษาระดับปริญญาโท M.B.A. (Hotel and Tourism Management) จาก Southern Cross University ประเทศออสเตรเลีย และศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยวนานาชาติ จากมหาวิทยาลัยนเรศวร และระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว (เกียรตินิยมอันดับ 1) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร

ปัจจุบันเป็นอาจารย์สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา



>> ชลธิชา รุ่งศรี

จบการศึกษาระดับปริญญาโท M.B.A. (Hotel and Tourism Management) จาก Southern Cross University ประเทศออสเตรเลีย และศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว นานาชาติ จากมหาวิทยาลัยนเรศวร และระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ (เกียรตินิยม อันดับ 2) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัจจุบันเป็นอาจารย์สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา