

ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต Happiness at Work of Employees Level Three to Five Stars in Phuket

ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

โทร.087-386-9001 E-mail: nattawut.m@pkru.ac.th

Nattawut Maopraman

Hotel Business Management, Faculty of Management Science,

Phuket Rajabhat University

รับเข้า: 16 สิงหาคม 2562 แก้ไข: 26 พฤศจิกายน 2562 ตอรับ: 30 พฤศจิกายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบระดับความสุขตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพล 3) พยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ตโดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Schaffé และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและค่านิยมร่วมขององค์กร ส่วนด้านผู้นำพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน พนักงาน โรงแรม

Abstract

The objectives of this study were to: 1) study happiness at work of employees level 3 - 5 stars In Phuket, 2) Compare happiness levels according to personal factors and Influence factors that cause happiness at work and 3) Predict the factors that affect the happiness of employees at work that affect the happiness of employees of the 3 - 5 star hotels in Phuket. The subjects for this independent study consisted of 365 personnel of employees level 3 - 5 stars in Phuket. The data was collected from questionnaire and was analyzed by frequency, percentage, mean, independent – samples t-test, One-way ANOVA, Scheffé method and Linear Regression.

The results of the study found that: 1) The staff of 3 - 5 stars hotel in Phuket have the overall happiness of the employees is at a high level on quality of work life, relationship at workplace, job characteristics, organization's shared value factors, and leadership, their opinion was at the "Average" level, 2) Comparing personal factors and happiness at work of employees were age, education level, marital status, position and work period by comparing with the happiness of employees working as the significance level at .05 3) Gender and income did not correlate significantly with happiness at work.

Keywords: happiness at work, employees, hotel

บทนำ

การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ตีรวมไปถึงการมีทรัพยากรที่เพียงพอและบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญในสายงานเพราะต้องพบกับภาวะการแข่งขันที่สูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในบรรดาธุรกิจต่าง ๆ ธุรกิจที่ให้บริการทางด้านที่พักนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่น เนื่องจากต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกกระบวนการตั้งแต่ก่อนเข้าพักไปจนถึงลูกค้าได้เดินทางออกจากที่พัก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมไปถึงมีการบอกต่อแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วยการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการมีทรัพยากรบุคคลที่ดีมีความสามารถ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นด่านแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า จากบริการที่ดีและแก้ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว และมีความเต็มใจ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการมีความสุขและรักในการให้บริการนั้น ซึ่งความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรคในทางบวก (นฤมล แสงผล, 2554)

ในยุคปัจจุบันด้วยสถานการณ์ตลาดด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี จึงเป็นผลให้ธุรกิจที่รองรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน โดนเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีสถานประกอบการโรงแรมทั้งเก่าและใหม่อยู่มากมาย

และโรงแรมเครือข่าย (Chain hotel) ที่มีชื่อเสียงมาจากต่างประเทศก็เริ่มเข้ามาเปิดกิจการในแถบภูมิภาคนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าตัวเลขที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจะถือเป็นโอกาสสร้างรายได้และผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ แต่การเกิดขึ้นใหม่ ๆ ของโรงแรมก็ย่อมทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจที่เข้มข้นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมที่กำลังจะเปิดกิจการใหม่ ซึ่งต่างก็พร้อมเช่นกันเพื่อที่จะสรรหาคูคลองในดำเนินให้ไปร่วมงานด้วย หากมีเงื่อนไขหรือผลตอบแทนชักจูงใจกว่าที่เดิม ก็เป็นไปได้ว่าโรงแรมมีโอกาสที่จะจูงใจสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้กับโรงแรมที่เป็นคู่แข่ง หากพนักงานคนนั้นไม่มีความรักและความผูกพันต่อองค์กรที่กำลังงานอยู่ด้วยเพียงพอ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561: ออนไลน์)

อีกทั้งปัญหาของประเทศคือการได้รับผลกระทบด้านแรงงานมีการสูญเสียแรงงานของสถานประกอบการภายในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นผลกระทบร้ายแรงที่แทบทุกองค์กรได้รับโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรม สืบเนื่องจากสาเหตุหลายอย่างประกอบด้วย เช่น รัฐบาลมีการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของแรงงานโดยปรับขึ้น 300 บาทต่อวัน สถานประกอบการบางแห่งนั้นยังไม่สามารถปรับตัวหรือหาแนวทางแก้ไขได้ทันเวลา พนักงานมีความประสงค์ที่จะลาออกเพื่อไปหาสถานประกอบการที่มีศักยภาพพร้อมที่จะให้ค่าแรงขั้นต่ำตามที่นโยบายของรัฐบาลกำหนดไว้ อีกทั้งมีการขยายตัวและเพิ่มจำนวนปริมาณของสถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง ส่งผลให้แรงงานนั้นย้ายถิ่นฐานที่ทำงานใหม่ นอกเหนือจากนั้นจำนวนปริมาณของพนักงานนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการ เนื่องจากธรรมชาติได้มีการเปลี่ยนแปลงไป หลังจากเกิดเหตุแผ่นดินไหวขึ้นบ่อยครั้งที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าพนักงาน ลูกจ้างที่ไม่ได้มีถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่ได้ย้ายและไปหางานหรือประกอบอาชีพในพื้นที่อื่น เนื่องจากความรู้สึกไม่ปลอดภัย แม้กระทั่งประเทศสหภาพพม่าก็ยังมีผลต่อแรงงานพม่าในประเทศไทยที่เลือกย้ายถิ่นฐานกลับไปทำงานในประเทศของตน (ธรรมศักดิ์, 2546: 2)

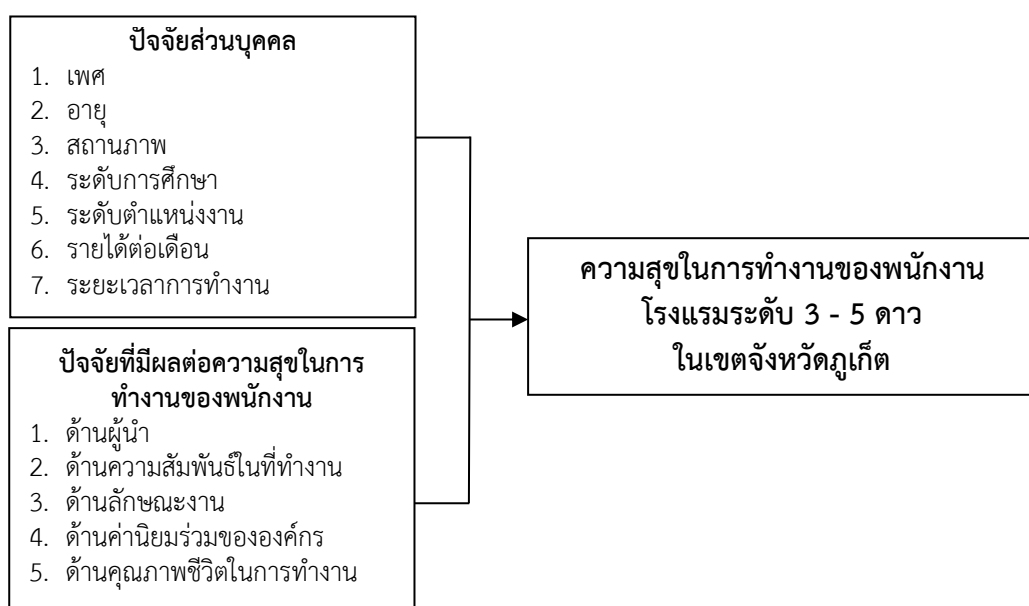
นอกเหนือจากนั้นความต้องการที่จะทราบปัจจัยและองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถและหาพนักงานใหม่เข้ามาทำงานอย่างเหมาะสม เพราะถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วจะทำให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแสดงออกที่ดีจากการมีความรักในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร ลดพฤติกรรมที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งจะได้จากการที่มีองค์ประกอบที่ทำให้มีความสุขในการทำงานคือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับจากองค์ประกอบทั้งสี่ประกอบดังกล่าว Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 45) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงานจากสภาพแวดล้อม ให้จิตใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและเปรียบเทียบระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เหตุใดและองค์ประกอบใดที่ทำให้พนักงานมีความสุขหรือไม่มีความสุข ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปปรับปรุงองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้เพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตามที่ Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 42) กล่าวว่าความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างความสุขแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความยินดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพล
3. เพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาถึงความสุขในการทำงาน โดยได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรของการวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้างานอาวุโส และระดับผู้บริหารระดับกลาง เป็นโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนต่อสมาคมโรงแรมไทยทั้งหมดจำนวน 32 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2560) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากการอัตราหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นค่อนข้างผันผวนอยู่ตลอดรวมทั้งจำนวนตัวเลขพนักงานของแต่ละโรงแรมนั้นถือเป็นความลับของทางโรงแรม โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 365 ตัวอย่าง (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) ที่วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามที่ใช้ พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 (Alpha α) ซึ่งมากกว่า 0.8 จากวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่สอบถามจากพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต จำนวน 365 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's

Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) สถิติทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffé และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น (Linear Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและมาก มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ (Leadership) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยหัวข้อผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยหัวข้อในปัจจัยมีความรู้สึกดีสนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหัวข้อในปัจจัยความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยปัจจัยความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยการเข้าใจงานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนปัจจัยมีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ปัจจัยการสามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

กิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนปัจจัยผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. เปรียบเทียบระดับความสุขตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน จากการเปรียบเทียบระดับความสุขตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

3. ปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับตัวแปรตามคือ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.819 และระดับภาพรวมความสุขในการทำงานจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 33 เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเชิงเส้น (Linear Regression) จะใกล้เคียงกับระดับภาพรวมความสุขในการทำงานได้ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อระดับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 ส่วนปัจจัยด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน และด้านค่านิยมร่วมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายระดับภาพรวมความสุขในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.506$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\beta = 0.386$)

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

1.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ จากการวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยในระดับใกล้เคียงกัน คือ ผู้นำจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นโดยท่านอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ผู้นำเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจและหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำสามารถตั้งศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทั้งหมดทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ที่ทำการศึกษาเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำมีผลอย่างมากต่อการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยมีทิศทางด้านผู้นำที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข รวมทั้ง Welch, J., & Lowe, J. (1998) ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำที่จะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงาน ความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจและยุติธรรม ซื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดีและอย่างมีมนุษยธรรม

1.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานจากการวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้สึกดี สนุกเพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน รองลงมา เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญกับท่าน และเพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจกับท่าน ตามลำดับ รองลงมาจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันในระดับมาก มีเพียงปัจจัยด้าน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กรเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัชชลดรเดทีียง (2550) ที่พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.10

1.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน จากการวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ ด้วยตนเอง รองลงมา หน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด รองลงมา คือ การเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ลำดับรองลงมาจะมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันในระดับมาก มีเพียงลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความเป็นระบบระเบียบแบบแผนที่แน่นอน และการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ที่อยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่าพยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง อาทิ ด้านความรักในงานและด้านความสำเร็จในงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบ (Dual Factor Theory) ของ Frederick Herzberg et al. (1959) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมาจาก 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านค่านิยมร่วมขององค์กร จากการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร รองลงมา คือ การตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร รองลงมา มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ลำดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีเพียง มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุมา ชูช่วง (2551) ที่ทำการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ การอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ การมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ที่ทำการศึกษาคือเรื่องมีวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นต้องได้รับที่เป็นธรรมจากการทำงาน ทั้งยังมีสถานที่ทำงานที่สภาพแวดล้อมที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เปรียบเทียบระดับความสุขตามปัจจัยส่วนบุคคลบุคคลกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

2.1 เปรียบเทียบระหว่างเพศกับความสุขในการทำงานจากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานบริการ ส่งผลให้เพศไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในการศึกษาความสุขในการทำงานครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านเพศ

2.2 เปรียบเทียบระหว่างอายุกับความสุขในการทำงานจากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน โดยของพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งพนักงานทุกช่วงอายุมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงไม่แตกต่างกัน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

2.3 เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพกับความสุขในการทำงานจากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามสถานภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่พบว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาล

2.4 เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความสุขในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน พนักงานส่วนใหญ่ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

2.5 เปรียบเทียบระหว่างระดับตำแหน่งงานกับความสุขในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ด้วยพนักงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 92.5 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงไม่พบความแตกต่างของระดับความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่าปัจจัยด้านระดับงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.6 เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสุขในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 49.6 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในระดับรายได้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งความรับผิดชอบในงานของตนแล้ว ปัจจัยด้านรายได้จึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) พบว่า ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

2.7 เปรียบเทียบระหว่างอายุการทำงานกับความสุขในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 40 มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยอายุงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้าน

ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยรวมทั้งค่าเฉลี่ยรวมด้านภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัยและระดับปานกลาง 1 ปัจจัย ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยที่สูงเป็นอันดับแรก คือ มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พอดี เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน รองลงมา คือ ความรู้สึกตื่นตัวในการทำงาน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และ มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแปลผลได้ว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ซึ่งพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบด้านความรักในงาน ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านความพึงพอใจในงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

พนักงานมีความสุขในการทำงานระดับสูง อธิบายได้จาก พนักงานได้ให้ทัศนะความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในเชิงบวกเป็นส่วนใหญ่ สะท้อนให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักความผูกพัน มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร ตลอดจนการมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของงานที่ทำอยู่ และด้วยความสมดุลในคุณภาพชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานในระดับสูง ดังแนวคิดของ Diener (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และอารมณ์ทางบวก กล่าวคือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอดีกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม รวมถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ลักษณะงานที่ทำของพนักงานโรงแรมระดับ 3 - 5 ดาว ในเขตจังหวัดภูเก็ต ที่พนักงานจะต้องทำงานโดยมีความตื่นตัวในการทำงาน เนื่องจากเป็นการทำงานที่เป็นงานบริการที่ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง หากองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญแก่พนักงานซึ่งนับเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กรแล้ว ย่อมนำมาซึ่งความสุขในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย การสร้างทัศนคติที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงาน ด้านผู้นำหรือเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณภาพชีวิต รวมทั้งด้านค่านิยมหรือเป้าหมายร่วมกันขององค์กร เนื่องด้วยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลทางด้านจิตใจของพนักงาน นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน นำไปประยุกต์ใช้และเพื่อให้ความสุขในการทำงานของพนักงานคงอยู่ต่อไป

ด้านผู้นำ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของด้านผู้นำคือ ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน แสดงให้เห็นถึงความต้องการในเรื่องที่จะต้องทำการสร้างแรงบันดาลใจให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ผู้นำจำเป็นต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำต้องกระตุ้นให้มีความปรารถนาในการทำงานเนื่องจากงานด้านบริการมีลักษณะการทำงานแบบซ้ำ ๆ กันเป็นประจำ ผู้นำจึงควรทำการกระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานแบบกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอ

ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ แสดงให้เห็นถึงค่านิยมที่มีการสื่อสารมาให้พนักงานเข้าใจร่วมกัน และนำไปปฏิบัตินั้น ควรต้องมีการย้ำเตือนเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของค่านิยมร่วมขององค์กรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีควรมีการวัดผลที่ชัดเจนเพื่อตรวจสอบว่าพนักงานในองค์กรได้มีความเข้าใจในค่านิยมในองค์กรร่วมกันและนำไปปฏิบัติหรือไม่

ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กรแสดงให้เห็นถึง พนักงานต้องการมีความรู้สึกเป็นคนสำคัญต่อเพื่อนร่วมงานโดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน จึงต้องทำให้เกิดความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่ดีอาจมี

การจัดกิจกรรมในองค์กรร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และให้รางวัลหรือชมเชยเมื่อพนักงานทำงานได้ดีเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่ามีความสำคัญในองค์กร

3. เปรียบเทียบปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) สามารถทำนายระดับ ภาพรวมความสุขในการทำงานได้มากที่สุด แต่มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ดังนั้นหากองค์กรให้ความสำคัญต่อยัง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกต่อการทำงาน มีผู้นำที่มีความเอาใจใส่ปัญหาและบริหารด้วยความเป็นธรรม มีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวและสามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม ย่อมจะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรโดยภาพรวมเพิ่มสูงขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อาทิเช่น ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค การรับรู้คุณค่าในตนเอง การจัดการความขัดแย้ง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรอื่น ๆ เช่น โรงแรมในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางด้านความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ต่อไป

3. การพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรครั้งต่อไป สามารถเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถามได้ และยังสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือคาดทำนายถึงความสุขในการทำงานต่อไปในภายหน้าได้

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการรับรู้คุณค่าในตนสภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุมา ชูช่วง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์. (2546). **ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงงาน สยามไซเคิล อินดัสตรี**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกอนามัยครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล แสงผล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาล ฝากัด:กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). **เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข: กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). **แนวโน้มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยปี 2562**. ค้นเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562, จาก https://kasikornbank.com/international-business/th/Thailand/IndustryBusiness/Pages/201901_Thailand_TourismOutlook19.aspx
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน. (2551). **ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2560). **สมาชิกโรงแรมไทย**. ค้นเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2560, จาก <http://thaihotels.org/wp-content/uploads2013/03/สมาชิกสมาคมโรงแรมไทย-1.pdf>.
- Herzberg, Frederick et al. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Welch, J., & Lowe, J. (1998). **Jack Welch Speaks: Wisdom from the World's Greatest Business Leader**. New York: J. Wiley & Sons.