

ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท



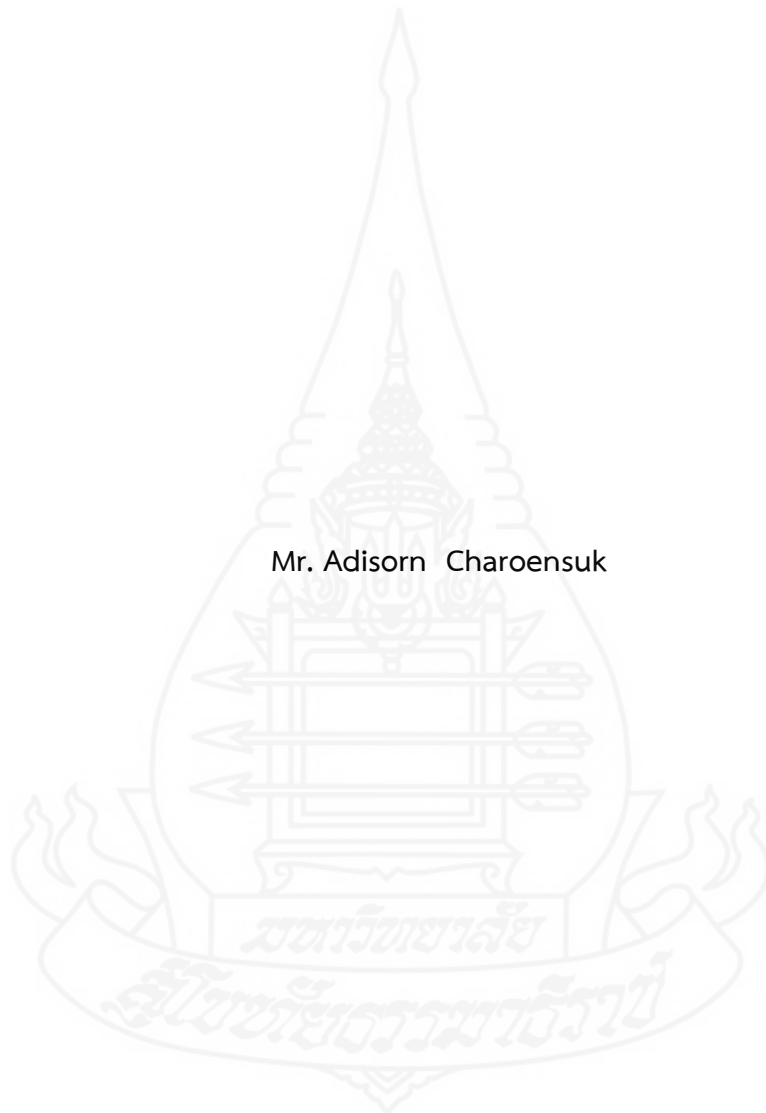
นายอดิศร เจริญสุข

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

Work Happiness of Muang Samui Spa Resort Employees

Mr. Adisorn Charoensuk



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท
ชื่อและนามสกุล	นายอดิศร เจริญสุข
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

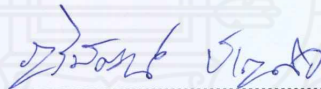
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษพัฒน์ ชาญกิจ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีรัมย์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท
ผู้ศึกษา นายอดิสร เจริญสุข **รหัสนักศึกษา** 2573000755 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท และ (2) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำนวน 190 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ 130 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ โดยท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความรักในงาน และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความสุขในการทำงาน พนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท

Independent Study title: Work Happiness of Muang Samui Spa Resort Employees

Author: Mr. Adisorn Charoensuk; **ID:** 2573000755;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Pavin Chinachoti, Assistant Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the levels of work happiness of Muang Samui Spa Resort's Employees, and (2) to compare work happiness of employees classified by personal characteristics.

This study was survey research. The population consisted of 190 Muang Samui Spa Resort's employees. The 130 samples were calculated by Taro Yamane formula, using simple random sampling. The instrument of this study was Likert Scale questionnaire and the statistics data analysis employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test one-way ANOVA.

The result revealed that: (1) the overall level of work happiness was at a high level, with the highest mean in connections and lowest mean in love of work. (2) For comparison of work happiness as classified by personal factors, the result indicated the statistically nondifferences.

Keywords: Work happiness, Employees, Muang Samui Spa Resort

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการดูแลเอาใจใส่ และการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษา ค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้รับแนวทางการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์จึงทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญู กติเวทิตา แด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อดิศร เจริญสุข
กุมภาพันธ์ 2562



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	6
ภาพรวมของโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของของพนักงานโรงแรมเมืองสมุย สปารีสอร์ท.....	42
ตอนที่ 4 ผลการสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	49
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปการศึกษา.....	51
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้ศึกษา.....	74



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	36
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุข ในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุข ในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ด้านการติดต่อสัมพันธ์.....	39
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุข ในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ด้านความรักในงาน.....	40
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุข ในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ด้านความสำเร็จในงาน.....	41
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุข ในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ด้านการเป็นที่ยอมรับ.....	41
ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามเพศ.....	42
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	47
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระยะเวลาทำงาน.....	48



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	2
ภาพที่ 2.1 HAPPINOMETER เครื่องมือวัดความสุข 9 ประการ.....	12



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย สามารถสร้างเงินตราต่างประเทศในแต่ละปีมีมูลค่าสูงมาก เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ขณะเดียวกันได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะสถานบริการประเภทที่พักนักท่องเที่ยว มีความต้องการเข้ามาใช้บริการที่พัก เป็นเหตุให้ธุรกิจประเภทที่พัก โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมขยายตัวเพิ่มขึ้น การลงทุนในธุรกิจโรงแรมได้รับความสนใจจากนักลงทุนชาวต่างชาติ ซึ่งได้มองเห็นศักยภาพการเติบโต โดยนักลงทุนเหล่านี้ต่างมองหาโอกาสที่จะเข้ามาซื้อกิจการโรงแรมที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้วพร้อมทั้งมองหาพื้นที่เพื่อพัฒนาโครงการ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานจำนวนมาก ลักษณะการทำงานเป็นกะมีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูงมุ่งการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ดังนั้น หากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน และพบปัญหาการลาออกของพนักงาน ส่งผลด้านคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในช่วงที่พนักงานลาออกและทดแทนด้วยพนักงานใหม่ที่ยังขาดความรู้ ความชำนาญ รวมทั้งส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในกระบวนการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน และการฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้งปัญหาขาดแคลนแรงงานในตลาดแรงงานในพื้นที่ ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุข เมื่อพนักงานมีความสุขก็สามารถทำงานได้โดยไม่มีห่วงกังวล เมื่อทำงานก็เกิดความพึงพอใจในงาน งานนั้นก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรและตนเองมีความสุขไปด้วย ความสุขเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นรากฐานของการดำรงชีวิต เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการในการดำเนินชีวิต การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั่วไปในปัจจุบัน ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความสุขในตนเอง ความสุขในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ความสุขในการเรียน และความสุขในการทำงาน การประกอบอาชีพเป็นกิจกรรมสำคัญของการดำเนินชีวิตที่ใช้เวลายาวนานกว่าการทำกิจกรรมอื่นๆ ความสุขในการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมีชีวิตที่เป็นสุขผู้ที่สามารถสร้างความสุขในการทำงานได้ ชีวิตส่วนใหญ่ของผู้นั้นจะมีความสุข ผู้ที่ไม่สามารถทำให้การทำงานมีความสุข ชีวิตส่วนใหญ่จะมีความสุข (เอมอร์ กฤษณะรังสรรค์, 2552) นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดความสุขในการทำงานของแมนเนียน (Manion, 2003: 652-655) ที่กล่าวไว้ว่าความสุขคือผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลมีความผูกพันและปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความพอใจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

โรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ต เปิดให้บริการปี 2553 มีห้องพักให้บริการจำนวน 53 ห้อง เป็นทางเลือกที่พักให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนเกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี ไม่ว่าจะเพื่อเที่ยวชมหรือแวะพักชั่วคราว ไม่ว่าจะเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจหรือท่องเที่ยววันหยุดก็สามารถเพลิดเพลินไปกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น โรงแรมจึงมีฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพที่แข็งแรง จัดสภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี เสริมสวัสดิการที่เป็นพื้นฐานการดำเนินชีวิตของพนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุข เมื่อพนักงานมีความสุข งานก็มีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในพบว่า มีอัตราการลาออกของพนักงานในอัตราส่วนค่อนข้างสูง ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร จากสถิติปี 2556 = 6.0%, 2557 = 5.2%, 2558 = 3.9%, 2559 = 4.5% และในปี 2560 = 4.3%

ผู้ศึกษาเป็นผู้บริหารของโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ต เพื่อให้ฝ่ายบริหารรับรู้ระดับความสุขในการทำงาน ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร ให้เป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ น่าทำงานและเป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร พร้อมปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

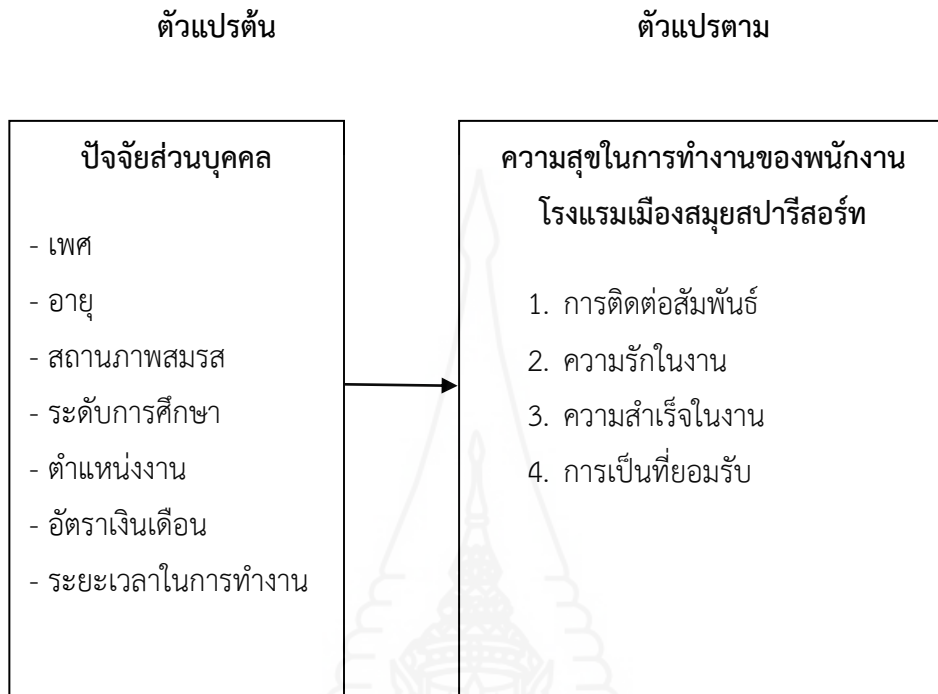
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ต

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ต

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ทที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำนวน 192 คน จากข้อมูลสถิติบุคลากรปี 2560 คำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ตามแนวความคิดความสุขในการทำงานของ แมเนียน (Manion, 2003: 652-655) ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2561 – มกราคม 2562

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ที่อยู่ 13/1 ม.2 ถ.เฉวง-เชิงมน ต.บ่อผุด อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท

6.2 ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

6.3 การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน แล้วเกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสนทนา พูดคุยเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน

6.4 ความรักในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน รับรู้ว่าตนเองมีภาระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็น กระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความรู้สึกในทางบวกที่ได้ทำงาน สนุกสนาน รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงาน

6.5 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าได้ทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ รู้สึกว่ามีคุณค่าในชีวิต

6.6 การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองได้รับความเชื่อถือ หรือการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการทำงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีและความไว้วางใจในการทำงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อทราบระดับและปัจจัยที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท

7.2 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ทมีความสุขในการทำงานมากขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ นำมารวบรวมสรุปเป็นสาระสำคัญ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท โดยแบ่งเนื้อหาสาระดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
2. ภาพรวมของโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท (Muang Samui Spa Resort)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1.1 ความหมายของความสุขและความสุขในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2539: 812) ให้ความหมายของความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ และความปราศจากโรค

พรรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการที่บุคคลมีโอกาสได้ทำสิ่งที่ตนรัก อย่างสนุกสนาน เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์ คิดในเชิงบวก พอใจกับประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเกิดความศรัทธาในงานที่ตนเองทำ ทำให้มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจบังเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

นริญา ธนกุลภรณ์ (2547) กล่าวว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่ได้รับความพอใจจากการทำความดีสำเร็จ รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดจากน้ำพักน้ำแรงของตน ความสุขในความหมายนี้อาจเป็นเครื่องมือสำหรับศึกษาในด้านจิตใจ เพื่อค้นหาความสงบสุขอย่างสูงได้ง่ายขึ้น แต่ยังไม่ใช่ความสงบตามความหมายของธรรม จึงเป็นความสุขได้เพียงฝ่ายโลก เป็นเรื่องเฉพาะตัว

กรมสุขภาพจิต กล่าวว่า ความสุขคือ ภาวะที่บุคคลพึงพอใจต่อตนเองและสภาพแวดล้อม ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น เผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตอย่างเหมาะสม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างกลมกลืน (อภิพร อิศระเสนีย์, 2549)

ลิวโบเมอร์สกี (Lyubomirsky, 2008) กล่าวว่า ความสุขเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ดังนั้นความสุขจึงเป็นการวัดเฉพาะความอยู่ดีทางอารมณ์ (Emotional well – being) เท่านั้น แต่ถ้าเป็นความอยู่ดี (Well – Being) จะวัดรวมเอามิติของสุขภาพกาย (Physical health) และสุขภาพใจ (Mental health) เข้าไปด้วย นอกเหนือจากมิติของความอยู่ดีทางอารมณ์

สจีวิต และเซเลส (Strauss and Sayles, 1972) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกสุขในงานก็ต่อเมื่อได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ รวมถึงตอบสนองความต้องการพื้นฐาน การปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกสุขในงานที่ทำให้และเต็มใจที่จะทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

เซคอร์ด และแบ็คแมน (Secord and Backman, 1964) กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันในองค์กร ทำให้บางคนอาจจะพอใจในลักษณะงาน บางคนอาจจะพอใจเมื่อทำงานสำเร็จ และบางคนอาจจะพอใจสภาพแวดล้อม หรือเพื่อนร่วมงาน

บารุง เกตุเกิดสกุล (2549) กล่าวว่า ความสุขมีแนวคิดที่แตกต่างกันหลากหลายมากมาย บางคนคิดว่าการหาเงินหรือรายได้จากการต้องทำงานหนักจะทำให้เขาเป็นคนรวย และมีความสุขมาก ต้องทำงานหนักจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว ไม่มีเวลาออกกำลังกายและเวลาในการพักผ่อนก็มีน้อยมากจนร่างกายอ่อนเพลีย จนเจ็บป่วยและต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ในที่สุดเงินที่หาได้มาอาจต้องนำไปจ่ายเป็นค่ารักษาพยาบาลแทน

ความสุขตามแนวทางพุทธศาสนา แนวคิดพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2552) ได้แบ่งความสุขออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความสุขด้านรูปธรรม เป็นความสุขที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น การมีทรัพย์สิน เงินทองมากมาย มีอาชีพที่มั่นคง มียศถาบรรดาศักดิ์
2. ความสุขด้านนามธรรม คือ ความสุขที่ลึกลงไปกว่าการมองเห็น เช่น การมีความสุขจากการทำความดี การศรัทธาในสิ่งดีงาม การแก้ไขปัญหาชีวิตในทางที่ดีทำให้เกิดความสุขในการดำเนินชีวิต
3. ความสุขด้านนามธรรมขั้นสูง คือ ความสุขที่สมบูรณ์ที่เรียกว่า “โลกุตระ” หมายถึง ผู้ที่มีจิตใจเป็นอิสระ ด้วยความรู้เท่าทันต่อสิ่งทั้งหลาย ไม่ให้ความทุกข์ทั้งหลายเข้ามากระทบจิตใจ มีความสุขอยู่กับตนเองด้วยจิตใจที่สงบ

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสุขในที่ทำงานก็คือตัวเราเอง หากว่าเรามีทัศนคติในแง่ดี หากเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หากเรามองหาประโยชน์จากงานที่เราทำในปัจจุบัน เราก็สามารถทำงานให้สนุกและสร้างความสุขกับการทำงาน

Diener (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf (อ้างถึงใน บุญจง ชวศิริ วงศ์, 2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้น

1. เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่กระทำ (Really enjoy what you do)
2. ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจกับงานที่ตนกระทำ (Do great work you can feel proud of)
3. ทำงานร่วมกับคนดีๆ (Work with amazing / nice people)
4. รับรู้งานที่ตนกระทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
5. รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated / recognized for your work)
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ (Get to take responsibility)
7. รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
8. มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Fell motivated and energized)

ความสุขในการทำงาน ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากการที่คนในองค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของงาน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ลดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีการให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้หลายรูปแบบ อาทิเช่น วิลเลียม เจมส์ (William James) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ให้ความหมายคำว่า “ความสุขในการทำงาน” คือ แรงจูงใจในการทำกิจกรรมทุกอย่างของบุคคลทุกคน บุคคลที่มีความสุขจะมองโลกว่าเป็นที่ปลอดภัย มีการตัดสินใจที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ง่าย มีสุขภาพและมีพลังมากกว่าที่ไม่มีมีความสุข เมื่อบุคคลมีความสุขก็มักจะยินดีกับความสุขของผู้อื่นด้วย ความสุขไม่ใช่เพียงแต่การรู้สึกดีเท่านั้น แต่ยังเป็นการทำให้เกิดการกระทำดีอีกด้วย (สิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553: 22-23)

และในมุมมองตามแนวคิดของ แมเนียน (Manion, 2003 อ้างถึงใน ชุติมณฑน์ ฟ้าปัญญา, 2552: 6) “ความสุขในการทำงาน” คือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลอบปล้ำนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกลอยๆที่จะทำงาน บุคคลมีความผูกพันและพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์คำนิยามจากนักวิชาการสาขาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า “ความสุขในการทำงาน” ของงานวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง สภาพที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะช่วยผลักดันให้บุคคลต้องการที่จะทำงานส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่ดีและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนตัว คือ มีความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีสุขภาพที่ดี และได้รับความปลอดภัยในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ และความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยด้านการทำงาน คือ มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบงาน มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
3. ปัจจัยทางสังคม คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ คือ มีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอและเป็นธรรม

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1.2.1 แนวคิดของ Warr

Warr (2007) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความเพลิดเพลินในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

- 1) *ความรื่นรมย์ในงาน (Asousal)* เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความสนับสนุนกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกรบกวนใดๆ ในการทำงาน
- 2) *ความเพลิดเพลินในงาน (Pleasure)* เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
- 3) *ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation)* เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบความสุขในการทำงานของ Warr ดังกล่าวเป็นการศึกษาความสุขในการทำงานที่ครอบคลุมอารมณ์และความรู้สึกทางบวกทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปรอทวัดความสุขคนทำงาน (HAPPINOMETER)

ปรอทวัดความสุขคนทำงาน (HAPPINOMETER) เป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัวชี้วัดความสุขในระดับของคนทำงาน คุณภาพชีวิตและความสุขที่ใกล้เคียงกับชีวิตและความเป็นอยู่ของคนทำงานมากที่สุด แล้วยังเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์และกระบวนการวิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพชีวิต และความสุขระดับบุคคลของหลากหลายโครงการวิจัย HAPPINOMETER พัฒนามาจากงานวิจัยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นองค์กรที่ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตและความสุขมาอย่างต่อเนื่อง

ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2554) ในปีพ.ศ. 2553 สถาบันวิจัยประชากรและสังคมดำเนินการโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบเงินเดิน ค่าตอบแทน สิ่งจูงใจ และคุณภาพชีวิตข้าราชการ” และพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขข้าราชการ เรียกว่า “เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตคนทำงานภาครัฐบาล” ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในปีเดียวกันสถาบันวิจัยประชากรและสังคมดำเนินโครงการ “แบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง: SELF-ASSESSMENT” สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) โครงการนี้พัฒนาต่อยอดเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขจากทั้ง 2 โครงการดังกล่าวข้างต้น เพื่อใช้วัดคุณภาพชีวิตและความสุขด้วยตนเองของคนทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน พร้อมทั้งพัฒนา “โปรแกรม EXCEL สำเร็จรูป” เพื่อคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขระดับบุคคล

ปี พ.ศ. 2554 สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ดำเนินโครงการ “จับตาสถานการณ์ความสุขคนทำงานในประเทศไทย พ.ศ.2554 - 2557” และได้นำแบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง: SELF-ASSESSMENT มาเป็นเครื่องมือวัดความสุขคนทำงานในประเทศไทย รวมทั้งปรับชื่อเครื่องมือนี้มาเป็น “HAPPINOMETER เครื่องมือวัดความสุขด้วยตนเอง” HAPPINOMETER จึงเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขระดับบุคคลที่น่าเชื่อถือ เหมาะสมกับบริบทคนทำงานในสังคมไทย เพราะพัฒนาจากวิถีชีวิตของคนทำงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล

HAPPINOMETER คือ เครื่องมือวัดความสุขที่บุคคลสามารถวัดได้ด้วยตนเอง เป็นแนวคิดเหมือนการใช้ปรอทวัดความรู้สึกและประสบการณ์ ที่สะท้อนจากมิติคุณภาพชีวิตของตนเอง สามารถใช้วัดความสุขของคนทำงานได้ในองค์กรทุกภาคส่วน รวมทั้งบุคคลทั่วไป และสามารถทราบค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของตนเอง หรือค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของบุคคลเป็นภาพรวมในระดับองค์กรได้ทันทีด้วยโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กเซล

1) ประโยชน์ของ HAPPINOMETER

- (1) บุคคลหรือผู้บริหารองค์กร สามารถนำผลที่ได้มาวางแผนและดำเนินการบริหารจัดการความสุขของตนเอง หรือคนในองค์กรในทุกระดับได้อย่างถูกต้องและถูกใจ
- (2) บุคคลหรือองค์กรสามารถใช้ HAPPINOMETER เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ติดตาม ประเมินผล คุณภาพชีวิตและความสุขของบุคลากรในองค์กรหรือของตนเองได้เป็นเวลาปัจจุบัน (Real time) อย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ

2) มิติของ HAPPINOMETER

HAPPINOMETER ตระหนักถึงประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินตามแนวคิดของ “ความสุข 8 ประการ” และ “องค์กรแห่งความสุข: Happy Workplace” ซึ่งสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) และเพื่อให้ HAPPINOMETER เป็นเครื่องมือในการวัด ติดตาม และประเมินด้วยเครื่องมือ HAPPINOMETER ไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล HAPPINOMETER จึงจัดมิติทั้งหมดให้สอดคล้องกับ “ความสุข 9 ประการ” ซึ่งประกอบด้วยความสุข 8 มิติ ได้แก่ สุขภาพดี (Happy Body), ผ่อนคลายดี (Happy Relax), น้ำใจดี (Happy Heart), จิตวิญญาณดี (Happy Soul), ครอบครัวดี (Happy Family), สังคมดี (Happy Society), ใฝ่รู้ดี (Happy Brain), สุขภาพเงินดี (Happy Money) และ HAPPINOMETER ได้เพิ่มอีก 1 มิติ เป็นความสุข 9 มิติ คือ การงานดี (Happy work-life) เป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึกและประสบการณ์ของคนทำงานกับองค์กร นอกจากนี้ HAPPINOMETER ยังรวมส่วนข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการนำมาวิเคราะห์ ให้เห็นความชัดเจนว่า ควรพัฒนาสร้างเสริมความสุขคนทำงานกับใคร ที่ไหน และอย่างไร ทำให้การสร้างสุขไปถูกทิศทางและได้ผลตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

3) องค์ประกอบของ HAPPINOMETER ประกอบด้วย ส่วนข้อมูลทั่วไป และ มิติความสุข 9 มิติ ดังนี้

(1) สุขภาพดี (Happy Body) หมายถึง การที่บุคคลมีสุขภาพร่างกาย แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ มาจากการที่รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ เหมาะสมกับวัย เหมาะสมกับสถานการณ์ เหมาะสมกับฐานะทางการเงิน

(2) ผ่อนคลายดี (Happy Relax) หมายถึง การที่บุคคลรู้จักการผ่อนคลายกับสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเหมือนกันนั่นคือสมดุล ชีวิต สามารถบริหารเวลาในแต่ละวันเพื่อการพักผ่อนได้อย่างมีคุณภาพ พอใจกับการจัดการปัญหาของตนเอง และทำชีวิตให้ง่ายสบายๆ

(3) *น้ำใจดี (Happy Heart)* หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสาธารณะ มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม และมีเมตตากับคนรอบข้าง การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนการทำงาน การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

(4) *จิตวิญญาณดี (Happy Soul)* หมายถึง การมีคุณธรรม หิริ โอตตัปปะ คุณธรรมเบื้องต้น พื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม คือ ความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเองโดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกันย่อมนำความสุขสู่องค์กร

(5) *ครอบครัวดี (Happy Family)* หมายถึง การที่บุคคลมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะสถาบันครอบครัวนั้นเปรียบเสมือนภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจของบุคลากร ในการทำงานที่เราจะสามารถเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตได้ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำให้ชีวิตเราดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็งสังคมก็ย่อมมั่นคงเสมอ

(6) *สังคมดี (Happy Society)* หมายถึง สังคมมีสองมิติ คือสังคมในที่ทำงาน กับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย มีสังคม และสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนบ้าน ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบผู้คนรอบข้าง ไม่ทำให้สังคมเสื่อมถอย

(7) *ใฝ่รู้ดี (Happy Brain)* หมายถึง การศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนาตัวเองตลอดเวลา นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน คือเรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิต ทั้งหมดนี้มาจากคำว่า “มืออาชีพ” หมายความว่ามีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้

(8) *สุขภาพเงินดี (Happy Money)* หมายถึง การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ ใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้เป็นที่ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง มีการบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว รู้จักการทำบัญชี

(9) *การทำงานดี (Happy work-life)* หมายถึง การที่บุคคลมีความสบายใจในที่ทำงาน มีความรัก ความผูกพัน มีความภูมิใจในองค์กร มีความมั่นใจในอาชีพรายได้ และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเอง



ภาพที่ 2.1 ปรอทวัดความสุขคนทำงาน (HAPPINOMETER)

1.2.3 แนวคิด Diener (2003)

ความสุขตามแนวคิดของ Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้อธิบายถึงปัจจัยและองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ซึ่งก่อให้เกิดความสุข ดังนี้

1) *ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)* หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นหรือกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามที่ตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) *ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)* หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสุขเมื่องานสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) *อารมณ์ทางบวก (Positive Effect)* หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นเริงสรรหา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอ ขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) *อารมณ์ทางลบ (Negative Effect)* หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

กล่าวโดยสรุป คือ แนวคิดนี้มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้น เป็นความรู้สึกด้านบวก และอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลและเกิดความพึงพอใจในชีวิตและมีอิทธิพลต่อความสุข

1.2.4 แนวคิด เดล คาร์เนกี (Dale Carnegie)

เดล คาร์เนกี (Dale Carnegie, 2539) แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข จากหนังสือเรื่องวิธีทำงานให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต (How to enjoy your life and your job) โดยแบ่งวิธีการทำงานพร้อมกับมีความสุขไปด้วยออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1) *สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่องาน* สร้างความเชื่อมั่นและความเป็นตัวของตัวเอง โดยการหาข้อดีของตนเอง มองผู้อื่นในทางที่ดี มีความเข้าใจว่าคนทุกคนมีความแตกต่างกัน และมีความคิดเชิงบวกต่องาน มองว่างานเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

2) *สร้างนิสัยอันดีในการทำงาน* มีระเบียบและระบบ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ว่างานไหนต้องทำก่อนหรือหลังได้ และปฏิบัติตามลำดับความสำคัญ เชื่อมโยงงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน และทำไปพร้อมกันได้ งานก็จะเดินหน้าไปอย่างดีเมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหา ในกรณีที่มีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหานั้นอย่างครบถ้วน ตัดสินใจทันที โดยปราศจากความลังเลใจ และในกรณีที่ยังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดก็ควรศึกษาให้ดีกว่าก่อนกระจายงาน แบ่งงานให้ผู้อื่นทำแทน โดยเลือกคนที่เหมาะสมกับงาน ไม่ลืมที่จะชื่นชมความตั้งใจ ความสามารถของเขา และมีระบบดูแลงานที่กระจายไปอย่างเหมาะสม ไม่จับตามองจนสร้างความตึงเครียด อึดอัด ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ร่วมงาน หรือลูกน้อง

3) *ขจัดความเบื่อหน่ายและความอ่อนล้า*ในการทำงานยอมใช้ทั้งกำลังกายและกำลังสติปัญญาความเหนื่อยล้า ทำให้ประสาทตึงเครียด วิตกกังวลและเกิดอาการอ่อนเพลียอ่อนล้า เบื่อหน่ายและท้อถอย ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากความผันแปรของอารมณ์และจิตใจ จึงควรให้ความสำคัญกับการผ่อนคลายอารมณ์และจิตใจด้วย

4) *เพิ่มคุณค่าแก่ชีวิต* หาต้นแบบที่สามารถใช้เป็นกำลังใจในเวลายากลำบาก และต้นแบบที่เป็นแบบอย่างในการนำมาพัฒนาตนเอง โดยไม่เลียนแบบหรือพยายามจะเป็นเหมือนเขาเหล่านั้น แต่มองอย่างลึกซึ้งถึงแรงจูงใจ รวมถึงวิธีการที่บุคคลเหล่านั้นใช้ผ่านปัญหา และก้าวไปสู่จุดหมาย

5) *จัดการการใส่ร้าย* เมื่อมีตำแหน่งที่สูงขึ้นในงาน หรือลักษณะงานที่ต้องแข่งขัน อาจพบกับเหตุการณ์การใส่ร้าย ทั้งนี้การพยายามทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดทางลบจากความจริง มักมีสาเหตุมาจากความรู้สึกอิจฉาริษยา หรืออาจเกิดจากการเข้าใจผิด ประพฤติตนดีตามจริงต่อไปอย่างไม่หวั่นไหว เต็มใจ และมั่นคง ต่อการพัฒนาตนเองจะสามารถพิสูจน์ความจริงเหล่านั้นได้ในที่สุด

6) *ใจเขา ใจเรา* ในการทำงาน บุคคลหนึ่งอาจไม่ได้รับเพียงบทบาทเดียว ในหลายอาชีพ เช่น อาชีพที่มีลักษณะงานบริการ เมื่อถูกเรียกร้องการบริการอย่างดีเลิศจากผู้รับบริการ ในบางครั้ง ผู้ให้บริการอาจรู้สึกไม่พอใจ แต่หากกลับบทบาทสลับผู้ให้บริการเป็นผู้ใช้บริการ ก็ย่อมต้องการบริการที่ดีเลิศเช่นกัน ดังนั้นจึงควรระลึกไว้เสมอว่าทุกคนมีหลายบทบาท ไม่ชอบอย่างไรก็ไม่ควรทำเช่นนั้นกับผู้อื่น

7) *สร้างความชื่นชอบ* ปฏิบัติต่อผู้อื่นให้เหมือนกับที่คุณต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคุณ เมื่อต้องการการยอมรับ ก็ต้องสามารถยอมรับผู้อื่น รวมถึงทำตนให้เหมาะสมต่อการเป็นที่ยอมรับด้วย

เดล คาร์เนกี กล่าวถึงความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขที่แท้จริง คือ การทำสิ่งที่รัก เมื่อหาความสุขจากสิ่งนั้นได้ ก็จะประสบความสำเร็จในชีวิตในแบบที่เป็นตัวของเราเอง

1.2.5 แนวคิดความสุขในการทำงานของ iOpener

iOpener (อ้างถึงใน สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก หรือ 5Cs คือ ผลงาน (Contribution) ความเชื่อมั่น (Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) ความผูกพันต่องาน (Commitment) และความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลมีความสุขกับการทำงานและสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ โดยเชื่อมโยงเข้ากับความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition)

โครงสร้างของการทำงานอย่างมีความสุขของ iOpener นั้นสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบ หรือ 5Cs ได้ดังนี้

1) *ผลงาน (Contribution)* หมายถึง ความพยายามที่บุคคลได้ทำและมีการรับรู้ถึงคุณค่าของความพยายามนั้น ซึ่งผลงานถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยภายในและภายนอก ดังนี้ ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สามารถแยกประเด็นสำคัญๆ ได้ รู้สึกว่าได้

ทำงานที่มั่นคง ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่บุคคลมีคนรับฟังความคิดเห็นของตนเอง ได้รับผลตอบรับที่ดีในการทำงาน ได้รับความเคารพจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และได้รับการชื่นชมชอบในที่ทำงาน

2) *ความเชื่อมั่น (Conviction)* หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานในทุกๆ สภาพแวดล้อมการทำงาน การที่บุคคลจะมีความเชื่อมั่นนั้น ประกอบด้วยการมีแรงบันดาลใจในการทำงาน บุคคลนั้นมีความเชื่อว่า ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รู้สึกยึดหยุ่น เมื่อต้องเจอกับปัญหาต่างๆ และรับรู้ว่าจะงานที่ทำอยู่นั้นส่งผลดีต่อองค์กรอย่างไร

3) *วัฒนธรรมองค์กร (Culture)* หมายถึง ความรู้สึกว่างานหรือองค์กรนี้เหมาะกับบุคคลนั้นๆ การที่พิจารณาว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับบุคคลนั้น ประกอบด้วย ความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงาน ชื่นชอบเพื่อนร่วมงาน ชื่นชมต่อคุณค่าขององค์กรของคุณ มีลักษณะพื้นฐานทางสังคมที่มีร่วมกันของกลุ่มคนอย่างยุติธรรมในการทำงานและสามารถควบคุมกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันได้

4) *ความผูกพันต่องาน (Commitment)* หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่องาน และมีความสนใจในงานที่ทำ การได้ทำบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความรู้สึกและความคิดเชิงบวกในที่ทำงาน ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อรวมทั้งสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล และเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย

5) *ความมั่นใจ (Confidence)* หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และศรัทธาต่องานที่ทำ ทั้งนี้ความมั่นใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ การทำงานให้สำเร็จลุล่วง มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงาน

ส่วนความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) นั้น เป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม ความภาคภูมิใจและความไว้วางใจนั้น เป็นสิ่งที่บุคคลให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็หวังจะได้รับการยอมรับจากองค์กรเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายในแต่ละส่วนได้ดังนี้ ความภาคภูมิใจ (Pride) หมายถึง ความภาคภูมิใจในงาน ตัวเอง และองค์กร โดยความภาคภูมิใจนั้นมาจากระดับผลงาน (Contribution) รับรู้ว่าจะงานที่ทำมีความหมาย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าซึ่งความภาคภูมิใจมีความเชื่อมโยงกับความไว้วางใจ (Trust) คือเมื่อบุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานแล้วก็จะมีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กรไปอีกนาน ในขณะที่เดียวกัน การได้รับการยอมรับ (Recognition) แสดงถึงการได้รับการเคารพจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าในองค์กร ที่แสดงถึงการมองคุณค่าและผลงานของบุคคลนั้น ซึ่งการที่บุคคลได้รับการยอมรับเป็นผลมาจากอายุ และความก้าวหน้า ของตำแหน่ง หากบุคคลนั้น ได้รับการยอมรับมากขึ้น ผลผลิตภาพ

ในการทำงานก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ระดับความสุขและความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ก็แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยการวัดระดับจากการที่บุคคลนั้น รู้สึกมีพลังในการทำงาน ได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงานได้แสดงออก ถึงจุดแข็งและข้อดีของตนเอง ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงาน และสามารถเอาชนะอุปสรรค ความท้าทายต่างๆ ในการทำงานได้

1.2.6 แนวคิดของ Manion

Manion (2003) ได้ศึกษาความสุขในการทำงาน (Joy at work) พบว่าองค์ประกอบของความสุขมี 4 ด้าน ดังนี้

1) *การติดต่อสัมพันธ์ (Connection)* หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน มีสัมพันธ์ภาพที่ดี จากความร่วมมือและช่วยเหลือกันอย่างเป็นมิตรตลอดจนได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) *ความรักในงาน (Love of the work)* หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีกระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลิน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) *ความสำเร็จในงาน (Work achievement)* หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ได้ทำงานที่ท้าทาย มีอิสระในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาสิ่งต่างๆ

4) *การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)* หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.2.7 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1970) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองเป็นความจริงที่จะกล่าวว่าการบรรลุของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของมาสโลว์ โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

มาสโลว์กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ดังนี้

ความต้องการลำดับที่ 1 ได้แก่ ความต้องการทางด้านสรีระ เป็นความต้องการพื้นฐานที่ใช้ในการดำรงชีวิต ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม รวมไปถึงการพักผ่อน การรักษาสภาพสมดุภายในร่างกาย

ความต้องการลำดับที่ 2 ได้แก่ ความต้องการที่เกี่ยวกับความมั่นคง ความปลอดภัย สวัสดิการต่าง ๆ การคุ้มครองรวมไปถึงความช่วยเหลือจากผู้อื่น การรู้สึกว่าได้รับการปกป้อง

ความต้องการลำดับที่ 3 ได้แก่ ความต้องการที่เกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ การรวมกลุ่มเป็นสมาคม กลุ่มร่วมงาน การมีมิตรภาพที่ดีกับคนอื่น ๆ

ความต้องการลำดับที่ 4 ได้แก่ ความต้องการที่เกี่ยวกับ เกียรติยศชื่อเสียง การยกย่องนับถือ และการยอมรับจากสังคม

ความต้องการลำดับที่ 5 ได้แก่ ความต้องการที่เกี่ยวกับการเข้าใจตนเอง อย่างแท้จริง การซื่อสัตย์ต่อตนเอง การประพฤติปฏิบัติในแนวทางที่เหมาะสมการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามความสามารถของตน หากความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้เน้นการตอบสนอง บุคคลก็จะมีชีวิตที่สมบูรณ์ที่ตนเองพอใจ อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันมีคนจำนวนมากยังไม่ถึงจุดความพอใจสูงสุดในชีวิตของตนเอง อาจเป็นเพราะหลายสาเหตุ เช่น งานที่ทำอยู่น่าเบื่อหน่าย และซ้ำซากไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดริเริ่ม ความไม่พอใจต่อหัวหน้างาน อำนาจหน้าที่ที่มีนั้นน้อยจนเกินไป เป็นต้น

1.2.8 ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1976) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) *ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs: E)* เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ความต้องการเพื่อดำรงชีพนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง

2) *ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs: R)* เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม ความต้องการด้าน

ความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ถ้าเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ ก็คือ ความต้องการสังคมและความรัก

3) *ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G)* เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการประเภทนี้เหมือนกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

1.2.9 ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญ คือ

1) *ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง* นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะยังมีอยู่สูง

2) *ขนาดของความต้องการ* ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการเพื่อดำรงชีพ) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็ยิ่งจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานได้รับการตอบแทนด้านค่าจ้างแรงงานและอื่นๆ (ความต้องการเพื่อดำรงชีพ) มากพอแล้ว หัวหน้ากลุ่มงานคนนั้นก็จะต้องได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3) *ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง* ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมากอุปสรรคติดขัดได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายหรือรับตำแหน่งใหม่ (ความเจริญก้าวหน้า) เมื่อเป็นเช่นนั้นหัวหน้ากลุ่มงานคนนี้ก็หันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

1.2.10 ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยภายในที่อยู่ในบุคคลอันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตนโดยศึกษาว่าคนเราต้องการได้อะไรจากงานโดยพบว่าคนต้องการความสุขจากการทำงานหองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึในด้านที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและความไม่สบายความเป็นทุกข์ในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้ จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญและสามารถอธิบายปัจจัยที่ทำให้บุคคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานอันจะส่งผลต่อความสุขในการทำงานเพราะหากบุคคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีหรือพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะทำให้บุคคลากรเกิดความสุขในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1) ปัจจัยจูงใจ (*Motivators Factors*) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงานปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

(1) *ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)* หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จเขาจะรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน

(2) *การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)* หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่องานสำเร็จ

(3) *ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)* หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ต้องให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถกระทำได้คนเดียวตั้งแต่ต้นจนจบ

(4) *ความรับผิดชอบ (Responsibility)* หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) *ความก้าวหน้า (Advancement)* หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน (*Hygiene Factors*) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะนำไปสู่การไม่ชอบงานเกิดขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

(1) *เงินเดือน (Salary)* เงินเดือนและการขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรในที่ทำงาน

(2) *ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Peers)* หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

(3) *นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)* หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(4) *สภาพการทำงาน (Working Condition)* หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(5) *ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)* หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลมาจากงานที่ได้รับ เช่น การถูกย้ายงานไปในที่แห่งใหม่ที่ไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขในงานที่ทำ

(6) *ความมั่นคงในงาน (Security)* หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

(7) *วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical)* หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

1.2.11 *หลักคุณภาพชีวิต 8 ประการ*

วอลตัน (Walton, 1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ *Criteria for Quality of Working Life* โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1) *ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)* หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามปกติ

2) *สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment)* หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) *เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities)* งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะร้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4) *ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security)* นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัลรวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูดมีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุลนั้นคือต้องปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสุขภาพแวดล้อมการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

1.2.12 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคนแลนด์

แมคเคนแลนด์ (McClelland, 1961) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ การศึกษาของ แมคเคนแลนด์ร่วมกับเพื่อนนักวิจัยสรุปว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 อย่างด้วยกัน

1) ความต้องการเพื่อความสำเร็จ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะที่ทำหายและมีความเป็นเลิศ

2) ความต้องการเพื่อความผูกพัน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างมิตรภาพกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่นในสังคม ทั้งนี้เมื่อบุคคลต้องการที่จะสร้างความผูกพันจึงแสวงหาความยอมรับและการรับรองจากผู้อื่นและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นเป็นอย่างมาก

3) ความต้องการอำนาจ เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจซึ่งมีความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการความสำเร็จ

โดยสรุปแล้วความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงประยุกต์ใช้แนวคิดและองค์ประกอบของความสุขของแมนเนียน (Manion) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท

2. ภาพรวมของโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท

Muang Samui Spa Resort โรงแรมระดับ 5 ดาวตั้งอยู่เลขที่ 13/1 ต.บ่อผุด อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี บนเนื้อที่ 7 ไร่ โรงแรม Muang Samui Spa Resort อยู่ด้านฝั่งตะวันออกของเกาะสมุย บนผืนทรายขาวของหาดเฉวง ประกอบด้วยห้องพักจำนวน 53 ห้อง สระว่ายน้ำกลางแจ้ง ห้องออกกำลังกาย สปา ห้องอาหารและบาร์ริมชายหาด เปิดบริการตั้งแต่ปี 2553 มีพนักงานทั้งหมด 192 คน

โรงแรม Muang Samui Spa Resort ออกแบบตกแต่งโดยชูเอกลักษณ์ความเป็นไทย สถาปัตยกรรมได้แรงบันดาลใจจากวัดท้ายยอ จ. สงขลา ผสมกับเฟอร์นิเจอร์ร่วมสมัยที่ให้ทั้งความหรูหราสะดวกสบาย และบรรยากาศอบอุ่นแบบ ไทย มีโทรทัศน์จอแบนระบบช่องสัญญาณเคเบิล เครื่องเล่นดีวีดี อุปกรณ์ชงชาและกาแฟ ตลอดจนถึงโต๊ะทำงาน และตู้นิรภัย ห้องน้ำส่วนตัวมีอ่างสปา และฝักบัวแยกเป็นสัดส่วน

ผู้เข้าพักสามารถใช้บริการนวดหรือทรีทเมนท์บำบัดด้วยกลิ่นหอมที่ Rai-Ra Spa ริมชายหาด หรือออกกำลังกายที่ห้องออกกำลังกาย รวมทั้งยังมีบริการนำเที่ยว บริการเช่ารถยนต์ มีบริการฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ส่วนของห้องอาหาร โรงแรม Muang Samui Spa Resort มีร้านอาหารให้ผู้เข้าพักได้เลือกลิ้มลองหลากหลาย ที่ห้องอาหาร Lare Lae Restaurant and Bar ร้านอาหารริมชายหาดเปิดให้บริการ อาหารเช้า และเมนูอาหารนานาชาติ รวมถึงอาหารไทย และที่ร้านอาหาร Samui Seafood Grill and Restaurant ร้านอาหารตั้งอยู่ด้านหน้าโรงแรมติดถนนเฉวงเชิงมน ให้บริการอาหารทะเลสดๆและอาหารอิตาเลียนในบรรยากาศอันหรูหรา

โรงแรม Muang Samui Spa Resort ตั้งอยู่ห่างจากสนามบินนานาชาติสมุยเพียง 10 นาที หากเดินทางโดยรถยนต์ ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองและท่าเรือเฟอร์รี่หน้าทอน 25 กิโลเมตร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทกฤต กฤตธรรม (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เช่นทรล์พัฒนาเชียงใหม่ จำกัด โดยมีกลุ่มที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท จำนวน 142 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เช่นทรล์พัฒนาเชียงใหม่ จำกัด อยู่ในระดับมีความสุขมาก โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ในปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กรในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความรักในงาน ปัจจัยด้านภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้า ผู้บริหาร และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านอายุงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความสุขในการทำงาน สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านความรักในงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 68.30

จุฑามาศ นามวงศ์ (2555) ทำการศึกษาการวัดระดับความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของประชากร 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความสุขของประชากร และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลได้จากการใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง จากประชากรในชุมชนทิพย์เนตร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางเพศของประชากรในชุมชนทิพย์เนตรไม่มีความแตกต่างกัน อายุโดยเฉลี่ยของประชากรเท่ากับ 43 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท รับจ้าง และค้าขาย รายได้เฉลี่ยของประชากรอยู่ในช่วง 4,000-12,000 บาทต่อเดือน ประชากรส่วนใหญ่ไม่มีเงินออมและหนี้สิน ส่วนระดับความสุขประชากรในชุมชนทิพย์เนตรอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.70 และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit model) และ แบบจำลองโพรบิท (Probit model) ผลการศึกษาพบว่า อายุ และระดับการศึกษามีผลต่อความสุขของประชากร คือเมื่อมีอายุมากขึ้นและมีการศึกษาที่สูงจะส่งผลให้มีความสุขเพิ่มมากขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของประชากรที่ศึกษาคือ ปัจจัยด้านครอบครัว

ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวมีความรักใคร่กลมเกลียว มีความรักความผูกพัน มีการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ปัจจัยด้านสุขภาพ ได้แก่ การรู้สึกทุกข์เมื่อเห็นผู้อื่นประสบกับความทุกข์ ส่วนปัจจัยด้านสังคม และวัฒนธรรม ได้แก่ การมีความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีส่วนช่วยในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชุมชน ส่วนปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจไม่มีผลต่อความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร เนื่องจากประชากรในชุมชนมีการศึกษาที่ไม่สูงมากนัก ดังนั้นจึงมีการประกอบอาชีพที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่ค่อยมีความพอใจในอาชีพการงานที่ทำอยู่และมีรายได้ที่ไม่เพียงพอและเป็นธรรม ส่งผลให้ประชากรไม่สามารถดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงได้ อีกทั้งปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมก็ไม่มีผลต่อความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร เพราะตั้งอยู่อยู่ใกล้จุดทิ้งขยะรวมของตำบลห้วยยา ทำให้ชุมชนเกิดมลพิษทางกลิ่นของขยะ และแม่น้ำลำคลองที่ไหลผ่านชุมชนไม่สะอาด อีกทั้งในชุมชนไม่มีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครในการดูแลความปลอดภัยของสมาชิกในชุมชน ส่งผลให้ประชากรในชุมชนเกิดการถูกข่มเหงทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นในการพัฒนาชุมชนทิพย์เนตรควรเน้นการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมเพื่อทำให้ประชากรในชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและก่อให้เกิดความสุขแก่คนในชุมชน

ชนินันท์ จันทรสว่าง (2553) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด โดยเลือกปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ (Leader) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ด้านงาน (Job) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) และใช้กรอบแนวคิดของ Peter Warr ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความตื่นรู้ในการทำงาน (Arousal) ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 179 คน แล้วประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ อายุ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

เพชรรัตน์ เรือนทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการ ส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานบริการส่วน หน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสิ้น 254 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่ การ วิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี เซฟเฟและการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับ ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข อยู่ในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยด้านความผูกพันต่องานและปัจจัยด้านด้านความเชื่อมั่น และระดับ ค่อนข้างเห็นด้วยในปัจจัยด้านผลงานด้านวัฒนธรรมองค์กร และ ด้านความมั่นใจ ตามลำดับ

จินดา หลวงตา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา: โรงแรมในเครือบริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเครือบริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อ เปรียบเทียบความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ในเครือบริษัทแห่งหนึ่งเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 6 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 157 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล โดยใช้ความสะดวก การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ได้อาศัย แนวคิดของแมเนียน มี 4 ด้าน ได้แก่ด้านความสม่ำเสมอในงาน ด้านการมองสายอาชีพเชิงบวก ด้าน ความภาคภูมิใจในความสำเร็จ และด้านความเชื่อถือศรัทธา ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้อาศัย แนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์(Allen & Mayer) มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจด้านการคงอยู่ และด้าน บรรทัดฐานผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) โดยภาพรวม พนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเครือบริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความสุขในการปฏิบัติงานในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเชื่อถือศรัทธา เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านความสม่ำเสมอในงาน ด้านความภาคภูมิใจในความสำเร็จ และด้าน การมองสายอาชีพเชิงบวกเป็นอันดับสุดท้ายสำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ด้านบรรทัดฐาน และด้านจิตใจ อยู่ในระดับ มาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเครือ บริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเครือบริษัทแห่งหนึ่งเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3) ความสัมพันธ์ของความสุขในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

นายชยพัทธ์ ชัยแสนสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมวี กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของพนักงาน ระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานโรงแรมวี กรุงเทพฯ จำนวน 60 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขตามแนวคิด Happy Workplace ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความสุขรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีเฉลี่ยความสุขในการทำงานระดับมากที่สุด 6 ด้าน จาก 8 ด้าน คือ มีการศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกันและกัน มีศรัทธาต่อศีลธรรมและศาสนา มีสังคมที่ดีทั้งในที่ทำงานและที่พักอาศัย รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ และการมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ปัจจัยที่มีผลต่อภาพรวมความสุขในการทำงาน คือ ความพึงพอใจต่อปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจปัจจัยแวดล้อมในการทำงานมากกว่า มีค่าเฉลี่ยความสุขในการงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจปัจจัยแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีผลต่อภาพรวมความสุขในการทำงาน แม้มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยบางด้าน

วิษณุ โนวิชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทนิธิฟู้ดส์ จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 91 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงาน จำนวน 12 คน แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทนิธิฟู้ดส์ จำกัด มีภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านสุขภาพทางใจ ด้านสุขภาพทางสังคม ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความคาดหวัง และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนด้านสุขภาพทางกาย พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน

ความคาดหวังและด้านสุขภาพทางกาย ส่วนปัจจัยด้านสุขภาพทางใจ ด้านสุขภาพทางสังคม ด้านลักษณะงานและปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว

ปรากฏทิพย์ อภิชาชาญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อัคราไมนิ่ง จำกัด จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อัคราไมนิ่ง จำกัด (เหมืองแร่ทองคำชาติรี) อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท อัคราไมนิ่ง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามระดับความคิดเห็นการทำงานอย่างมีความสุข แบบสอบถามระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ และแบบสอบถามความคิดเห็นของการทำงานอย่างมีความสุขและผลิตภาพในการทำงาน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน โดยใช้การแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Fisher's Least Significant Difference, LSD) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความผูกพันต่องาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นด้านผลงาน ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ตามลำดับ จากการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข กับคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม โดยปัจจัยด้านความเชื่อมั่นมีน้ำหนักในการพยากรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านความมั่นใจ และจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน กับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน

นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เพ็ชร์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน กับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เพ็ชร์ดรัก จำกัด จังหวัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของ

บริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด จังหวัด จำนวน 110 คน ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 และจากการเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่าปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน 5 ด้าน ดังกล่าว นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น พบว่า มีเพียงองค์ประกอบในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 77.4



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์สอร์ท เป็นการศึกษาและใช้การรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์สอร์ท และโรงแรมในเครือ โดยมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 192 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) โดยมีสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 192 คน

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n คือ กลุ่มตัวอย่าง
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
N คือ จำนวนประชากร

แทนค่าในสูตร

$$N = \frac{192}{1 + (190 \cdot 0.05^2)}$$

$$n = 130$$

โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานให้มีค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 130 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาทำงานในองค์กร โดยทั้ง 7 ข้อเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed Ended) ลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดให้เลือกตอบ (Checklists)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ที่มีมาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การเป็นที่ยอมรับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลจากการศึกษามาพัฒนาแบบสอบถามตามคำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2.2 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยนำมาคำนวณหาค่าความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) และปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เมื่อหาคุณภาพเครื่องมือแล้วได้ค่า IOC เท่ากับ 0.85 แสดงว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรในการศึกษามากที่สุด จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งจะต้องได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ขึ้นไป และค่าของแอลฟาที่เข้าใกล้ 1 มากที่สุด ถือว่าค่านั้นมีความเชื่อมั่นสูงสุด ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

2.4 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดลำดับการรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 3.1 ทำการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานภายในองค์กร
- 3.2 ผู้ศึกษาติดตามผลการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมกลับคืนด้วยตนเอง
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ฉบับ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตัวเอง ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอและอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าทางสถิติ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการศึกษาที่ได้มาทำการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยสถิติที่ผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ รีสอร์ท จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดช่วงระดับคะแนน ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
3	คะแนน	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถสรุปและแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของการเห็นด้วยโดยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้น เพื่อแบ่งช่วงระดับ ค่าเฉลี่ย ซึ่งการกำหนดความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นคำนวณได้จากสูตร (Anderson David R. et al., 1990) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความระดับความสุขในการทำงาน
4.21 – 5.00	ความสุขในการทำงานมีระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความสุขในการทำงานมีระดับมาก
2.61 – 3.40	ความสุขในการทำงานมีระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความสุขในการทำงานมีระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความสุขในการทำงานมีระดับน้อยที่สุด

4.1.3 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ผู้ศึกษาจะนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาอธิบายแบบบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมือง สมุยสปาร์รีสอร์ท ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t – test โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมือง สมุยสปาร์รีสอร์ท ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาทำงานในองค์กร ใช้สถิติ One – way ANOVA โดยทดสอบกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลหลายกลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทดสอบต่อด้วย LSD



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปา รีสอร์ท ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประเมินผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95% โดยแบ่งการนำเสนอผลงานการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปา รีสอร์ท

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับการความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปา รีสอร์ท

ตอนที่ 4 ผลการสรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้กำหนดอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ในการแปลความหมายดังนี้

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t หมายถึง ค่าสถิติ t-distribution

F หมายถึง ค่าสถิติ F-distribution

Sig. หมายถึง ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

LSD หมายถึง ค่าความแตกต่างของการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท โดยการหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนี้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=130)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	53	40.8
หญิง	77	59.2
รวม	130	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	5	3.8
21-30 ปี	66	50.8
31-40 ปี	40	30.8
41-50 ปี	19	14.6
รวม	130	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	84	64.6
สมรส	39	30.0
หย่าร้าง / หม้าย	7	5.4
รวม	130	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=130)	ร้อยละ (100)
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	11	8.5
มัธยมศึกษา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	83	63.8
ปริญญาตรี	35	26.9
ปริญญาโท	0	0.0
ปริญญาเอก	1	0.8
รวม	130	100.0
ตำแหน่งงาน		
งานบริการส่วนหน้า	13	10.0
งานบริการอาหาร / ครุฑ	52	40.0
งานแม่บ้าน	27	20.8
ธุรการ / บุคคล / การเงิน	24	18.5
งานช่างและบำรุงรักษา	14	10.7
รวม	130	100.0
อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	50	38.5
10,001 – 15,000 บาท	66	50.7
15,001 – 20,000 บาท	8	6.2
20,001 – 25,000 บาท	3	2.3
มากกว่า 25,000 บาท	3	2.3
รวม	130	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=130)	ร้อยละ (100)
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 1- 3 ปี	76	58.5
มากกว่า 3 – 6 ปี	30	23.0
มากกว่า 6 – 9 ปี	13	10.0
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	11	8.5
รวม	130	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำนวน 130 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดถึง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีสถานะโสดมากที่สุด เป็นจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สูงสุดจำนวน 83คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานบริการอาหาร / ครั้ว เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในระดับ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 – 3 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ในภาพรวมและรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท โดยภาพรวม

(n = 130)

ความสุขในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.การติดต่อสัมพันธ์	4.14	0.47	มาก
2.ความรักในงาน	3.67	0.36	มาก
3.ความสำเร็จในงาน	4.12	0.55	มาก
4.การเป็นที่ยอมรับ	3.86	0.60	มาก
รวม	3.95	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท มีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.86$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรักในงาน ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ด้านการติดต่อสัมพันธ์

(n=130)

การติดต่อสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นกันเอง	4.20	0.60	มาก
2. หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	4.01	0.64	มาก
3. ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี	3.98	0.63	มาก
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	4.25	0.65	มากที่สุด
5. ท่านรับฟังปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.55	มากที่สุด
รวม	4.14	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานในด้านการติดต่อสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรับฟังปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$) และลำดับสุดท้ายท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท ด้านความรักในงาน

(n = 130)

ความรักในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	3.70	0.71	มาก
2. ท่านทำงานอย่างมีความสุข	3.95	0.78	มาก
3. ท่านมีความกระตือรือร้นและอยากที่จะมาทำงาน	4.13	0.63	มาก
4. ท่านหงุดหงิด เบื่อหน่ายต่อการทำงาน	2.32	0.93	น้อย
5. ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.24	0.61	มากที่สุด
รวม	3.67	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานในด้านความรักในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความกระตือรือร้นและอยากที่จะมาทำงาน ($\bar{X} = 4.13$) และลำดับสุดท้ายท่านหงุดหงิด เบื่อหน่ายต่อการทำงาน ($\bar{X} = 2.32$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ด้านความสำเร็จในงาน

(n = 130)

ความสำเร็จในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้มอบหมาย	4.18	0.64	มาก
2. ท่านประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.08	0.64	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง	4.23	0.63	มากที่สุด
4. ท่านมีความรู้สึกได้ว่าท่านมีคุณค่าต่อองค์กร	3.98	0.80	มาก
5. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานที่ยากขึ้นและประสบความสำเร็จ	4.14	0.73	มาก
รวม	4.12	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานในด้านความสำเร็จในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาได้แก่ ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้มอบหมาย ($\bar{X} = 4.18$) และลำดับสุดท้าย ท่านมีความรู้สึกได้ว่าท่านมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท ด้านการเป็นที่ยอมรับ

(n = 130)

การเป็นที่ยอมรับ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับความไว้วางใจและคาดหวังจากองค์กร	3.95	0.74	มาก
2. ท่านได้รับผิดชอบงานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ	3.97	0.71	มาก
3. ทุกคนในองค์กรยอมรับในผลการทำงานของท่าน	3.82	0.63	มาก
4. ข้อเสนอแนะของท่านต่อองค์กร มักเป็นที่ยอมรับ จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.75	มาก
5. บุคลากรทุกคนในบริษัทให้เกียรติและให้ความเคารพนับถือท่าน	3.84	0.73	มาก
รวม	3.86	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานในด้านการเป็นที่ยอมรับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับความไว้วางใจและคาดหวังจากองค์กร ($\bar{X} = 3.95$) และลำดับสุดท้ายข้อเสนอแนะของท่านต่อองค์กร มักเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.72$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ โดยใช้สถิติ t-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างกันของข้อมูล 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน และ F-test (One Way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของข้อมูลหลายกลุ่ม โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 หากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7-4.17

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ จำแนกตามเพศ

ความสุขในการทำงาน	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ชาย	53	4.16	0.46	0.311	0.756
	หญิง	77	4.13	0.47		
ความรักในงาน	ชาย	53	3.62	0.29	-1.397	0.165
	หญิง	77	3.70	0.40		
ความสำเร็จในงาน	ชาย	53	4.12	0.52	-0.079	0.937
	หญิง	77	4.12	0.57		
การเป็นที่ยอมรับ	ชาย	53	3.83	0.58	-0.508	0.612
	หญิง	77	3.88	0.61		
ภาพรวม	ชาย	53	3.93	0.34	-0.422	0.674
	หญิง	77	3.96	0.44		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำแนกตามอายุ

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.494	3	0.165	0.749	0.525
	ภายในกลุ่ม	27.685	126	0.220		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.293	3	0.098	0.735	0.533
	ภายในกลุ่ม	16.724	126	0.133		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	3	0.600	2.060	0.109
	ภายในกลุ่ม	66	126	0.291		
	รวม	40	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	3	0.386	1.091	0.356
	ภายในกลุ่ม	66	126	0.354		
	รวม	40	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3	0.192	1.211	0.309
	ภายในกลุ่ม	66	126	0.159		
	รวม	40	129			

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรม
เมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.025	2	0.012	0.056	0.946
	ภายในกลุ่ม	28.154	127	0.222		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.256	2	0.128	0.969	0.382
	ภายในกลุ่ม	16.761	127	0.132		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.400	2	0.200	0.666	0.515
	ภายในกลุ่ม	38.120	127	0.300		
	รวม	38.520	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.554	2	0.277	0.778	0.461
	ภายในกลุ่ม	45.162	127	0.356		
	รวม	45.716	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.080	2	0.040	0.248	0.780
	ภายในกลุ่ม	20.502	127	0.161		
	รวม	20.582	129			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุข
ในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรม
เมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.105	2	0.052	0.237	0.790
	ภายในกลุ่ม	28.074	127	0.221		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.038	2	0.019	0.143	0.866
	ภายในกลุ่ม	16.979	127	0.134		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.308	2	0.154	0.512	0.600
	ภายในกลุ่ม	38.211	127	0.301		
	รวม	38.520	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.478	2	0.739	2.122	0.124
	ภายในกลุ่ม	44.238	127	0.348		
	รวม	45.716	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.155	2	0.078	0.483	0.618
	ภายในกลุ่ม	20.427	127	0.161		
	รวม	20.582	129			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรม
เมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.638	4	0.160	0.724	0.577
	ภายในกลุ่ม	27.541	125	0.220		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.207	4	0.052	0.384	0.820
	ภายในกลุ่ม	16.810	125	0.134		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.408	4	0.102	0.335	0.854
	ภายในกลุ่ม	38.111	125	0.305		
	รวม	38.520	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.853	4	0.213	0.594	0.668
	ภายในกลุ่ม	44.863	125	0.359		
	รวม	45.716	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.188	4	0.047	0.288	0.885
	ภายในกลุ่ม	20.394	125	0.163		
	รวม	20.582	129			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรม
เมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระดับเงินเดือน

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.450	4	0.362	1.695	0.155
	ภายในกลุ่ม	26.729	125	0.214		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.135	4	0.034	0.251	0.909
	ภายในกลุ่ม	16.882	125	0.135		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.210	4	0.302	1.013	0.404
	ภายในกลุ่ม	37.310	125	0.298		
	รวม	38.520	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.815	4	0.454	1.292	0.277
	ภายในกลุ่ม	43.901	125	0.351		
	รวม	45.716	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.833	4	0.208	1.317	0.267
	ภายในกลุ่ม	19.749	125	0.158		
	รวม	20.582	129			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรม
เมืองสมุยสปารีสอร์ท จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ความสุขในการทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.056	3	0.352	1.635	0.185
	ภายในกลุ่ม	27.123	126	0.215		
	รวม	28.179	129			
ความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.579	3	0.193	1.479	0.223
	ภายในกลุ่ม	16.438	126	0.130		
	รวม	17.017	129			
ความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.837	3	0.279	0.933	0.427
	ภายในกลุ่ม	37.683	126	0.299		
	รวม	38.520	129			
การเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.530	3	0.177	0.493	0.688
	ภายในกลุ่ม	45.186	126	0.359		
	รวม	45.716	129			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.424	3	0.141	0.883	0.452
	ภายในกลุ่ม	20.158	126	0.160		
	รวม	20.582	129			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการสรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ดังนี้

- 4.1 เครื่องมือในการใช้งานไม่เพียงพอ และไม่คอยทันสมัย
- 4.2 งานโครงการเยอะเกินจนไม่มีเวลาทำงานภายในโรงแรมที่ตั้งเป้าหมายไว้
- 4.3 ปัญหาคือ เรื่องเซอร์วิสซาร์จที่ยังไม่ได้รับเมื่อทำงานเกิน 1 ปี ทางบริษัทฯ สัญญาว่าพอครบ 1 ปี จะได้รับแต่ยังไม่ให้
- 4.4 ปัญหาคือ พนักงานเริ่มไม่สามัคคีกัน เริ่มเบื่องาน เพราะมาทำงานก็ไม่มีงานประจำที่ทำอยู่ต้องไปช่วยแผนกอื่น แต่พนักงานต้องการสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น ตามระดับดาวของโรงแรม
- 4.5 อยากได้สวัสดิการที่ดีกว่าเดิม และอยากให้ปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีจะได้เป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 4.6 พนักงานมีจำนวนน้อยในบางแผนก
- 4.7 งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ไม่มีความถนัด
- 4.8 อยากได้เซอร์วิสขั้นต่ำ 5-6 พันบาท ต่อเดือน
- 4.9 อยากให้หัวหน้างานแต่ละแผนก พูดคุยกับพนักงานก่อนที่จะเอาเข้าประชุม ไม่ใช่คอยจับผิด โดยไม่ถามก่อน
- 4.10 ลูกค้ายเป็นชาวต่างชาติ จึงมีปัญหาในการสื่อสาร
- 4.11 การประสานงานระหว่างแผนกไม่ค่อยชัดเจน อยากให้มีหนังสือเวียน หรือมีการประชุมวางแผนดำเนินงานทุกครั้ง
- 4.12 ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
- 4.13 อยากให้พนักงานทุกคนรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 4.14 พนักงานในตำแหน่งที่สูงๆบางคน มักแสดงพฤติกรรมไม่สมกับการได้รับตำแหน่งสูงกว่า อยากให้มีความคิดบวกมากขึ้นและทำตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมจะได้มีความสุข

4.15 ไม่เครียดกับงานที่ได้รับมอบหมาย และรักงานที่ทำ ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน
ได้ ก็จะทำงานอย่างมีความสุข

4.16 อยากมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นแต่บุคลิกเป็นคนพุดน้อย ไม่มั่นใจในตัวเอง

4.17 อยากให้องค์กรดูแลพนักงาน และทำงานเป็นระบบ ให้เหมาะสมกับที่เป็นโรงแรม
ระดับ 5 ดาว



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในแง่มุมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท และโรงแรมในเครือ โดยมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 192 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) โดยมีสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 192 คน โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานให้มีค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 130 ตัวอย่าง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาทำงานในองค์กร โดยทั้ง 7 ข้อเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed Ended) ลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดให้เลือกตอบ (Checklists)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปารีสอร์ท ที่มีมาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การเป็นที่ยอมรับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

1.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการส่งแบบสอบถามจำนวน 130 ฉบับไปยังพนักงานภายในองค์กร ติดตามผลการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมกลับคืนมาทั้งหมดด้วยตนเอง แล้วดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนที่ 1 เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนที่ 2 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) และส่วนที่ 3 จะทำการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาอธิบายแบบบรรยาย

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติ t – test โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้สถิติ One – way ANOVA โดยทดสอบกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลหลายกลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทดสอบด้วย LSD

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และเพศชายมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี มี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 ลำดับที่ 2 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ลำดับที่ 3 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และลำดับที่ 4 น้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีสถานะโสดมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 ลำดับที่ 2 มีสถานะสมรส จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และลำดับสุดท้ายมีสถานะหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างจบระดับมัธยมศึกษา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพมากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 ลำดับที่ 2 จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และส่วนที่น้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งงานบริการอาหาร / ครั้ว มีจำนวน มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ลำดับที่ 2 งานแม่บ้าน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ลำดับที่ 3 คือ ชุรการ บุคคล การเงิน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ลำดับที่ 4 งานช่างและบำรุงรักษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และลำดับสุดท้าย คืองาน บริการส่วนหน้า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ระดับเงินเดือน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 66 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 ลำดับที่ 2 ระดับเงินเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 ลำดับที่ 3 ระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และลำดับที่ 4 ระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานใน ระยะเวลา น้อยกว่า 1- 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ลำดับที่ 2 ระยะเวลา มากกว่า 3-6 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ลำดับที่ 3 คือ มากกว่า 6-9 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และลำดับสุดท้าย มากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.50

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท

พบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์รีสอร์ท มีความคิดเห็นต่อระดับ ความสุขในการทำงานโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.86$) และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านความรักในงาน ($\bar{X} = 3.67$) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการติดต่อสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ท่านรับฟังปัญหา และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.27$) 2) ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถ ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$) 3) หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็น กันเอง ($\bar{X} = 4.20$) 4) หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.01$) และ 5) ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานเป็น อย่างดี ($\bar{X} = 3.98$)

ด้านความรักในงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.24$) 2) ท่านมีความกระตือรือร้นและอยากที่จะมาทำงาน ($\bar{X} = 4.13$) 3) ท่านทำงานอย่างมีความสุข ($\bar{X} = 3.95$) 4) ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.70$) และ 5) ท่านหงุดหงิด เพื่อนำต่อการทำงาน ($\bar{X} = 2.32$)

ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง ($\bar{X} = 4.23$) 2) ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้มอบหมาย ($\bar{X} = 4.18$) 3) ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานที่ยากขึ้นและประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.14$) 4) ท่านประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.08$) และ 5) ท่านมีความรู้สึกได้ว่าท่านมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.98$)

ด้านการเป็นที่ยอมรับ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ท่านได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.97$) 2) ท่านได้รับความไว้วางใจและคาดหวังจากองค์กร ($\bar{X} = 3.95$) 3) บุคลากรทุกคนในบริษัทให้เกียรติและให้ความเคารพนับถือท่าน ($\bar{X} = 3.84$) 4) ทุกคนในองค์กรยอมรับในผลการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.28$) และ 5) ข้อเสนอแนะของท่านต่อองค์กร มักเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.72$)

1.3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท พบว่า

เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

เงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.3.4 ผลการสรุปปัญหาและอุปสรรค พบว่า

- 1) เครื่องมือในการใช้งานไม่เพียงพอ และไม่คอยทันสมัย
- 2) งานโครงการเยอะเกินจนไม่มีเวลาทำงานภายในโรงแรมที่ตั้งเป้าหมายไว้
- 3) ปัญหาคือ เรื่องเซอร์วิสซาร์จที่ยังไม่ได้รับเมื่อทำงานเกิน 1 ปี ทางบริษัทฯ สัญญาว่าพอครบ 1 ปี จะได้รับแต่ยังไม่ให้
- 4) ปัญหาคือ พนักงานเริ่มไม่สามัคคีกัน เริ่มเบื่องาน เพราะมาทำงานก็ไม่มีงานประจำที่ทำอยู่ต้องไปช่วยแผนกอื่น แต่พนักงานต้องการสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น ตามระดับดาวของโรงแรม
- 5) อยากได้สวัสดิการที่ดีกว่าเดิม และอยากให้ปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีจะได้เป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 6) พนักงานมีจำนวนน้อยในบางแผนก
- 7) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ไม่มีความถนัด
- 8) อยากได้เซอร์วิสขั้นต่ำ 5-6 พันบาท ต่อเดือน
- 9) อยากให้หัวหน้างานแต่ละแผนก พูดคุยกับพนักงานก่อนที่จะเอาเข้าประชุม ไม่ใช่คอยจับผิด โดยไม่ถามก่อน
- 10) ลูกค้ายเป็นชาวต่างชาติ จึงมีปัญหาในการสื่อสาร
- 11) การประสานงานระหว่างแผนกไม่ค่อยชัดเจน อยากให้มีหนังสือเวียน หรือมีการประชุมวางแผนดำเนินงานทุกครั้ง
- 12) ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
- 13) อยากให้พนักงานทุกคนรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 14) พนักงานในตำแหน่งที่สูงๆบางคน มักแสดงพฤติกรรมไม่สมกับการได้รับตำแหน่งสูงกว่า อยากให้มีความคิดบวกมากขึ้นและทำตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่ง บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมจะได้มีความสุข

15) ไม่เครียดกับงานที่ได้รับมอบหมาย และรักงานที่ทำ ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ก็จะทำงานอย่างมีความสุข

16) อยากมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นแต่ บุคลิกเป็นคนพูดน้อย ไม่มั่นใจในตัวเอง

17) อยากให้องค์กรดูแลพนักงาน และทำงานเป็นระบบ ให้เหมาะสมกับที่เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว

2. อภิปรายผล

2.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท พบว่า

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพิชา ตั้งมาลา (2553: 74) พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท พบว่า ผลการศึกษาโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) โดยลำดับที่ 1 คือ การติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.14$) ลำดับที่ 2 คือ ความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 4.12$) ลำดับที่ 3 คือ การเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.86$) และลำดับที่ 4 คือ ความรักในงาน ($\bar{X} = 3.67$) ตามแนวคิดของ Manion เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสุขในการทำงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านการติดต่อสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบด้านการติดต่อสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม สามารถเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ท่านรับฟังปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.27$)

2) ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$)

3) หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.20$)

4) หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.01$)

5) ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.98$)

โดยภาพรวมด้านการติดต่อสัมพันธ์ พบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก อยู่ลำดับที่ 1 จากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ตระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน มีความยินดีที่จะรับฟังปัญหาและร่วมกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเป็นกันเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ที่ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าทัศนคติของความสุขในการทำงานที่มีค่ามาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษารวมสิริ เมนะโพธิ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีส่วนสำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข

2.2.2 ด้านความรักในงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความรักในงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม สามารถเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.24$)

2) ท่านมีความกระตือรือร้นและอยากที่จะมาทำงาน ($\bar{X} = 4.13$)

3) ท่านทำงานอย่างมีความสุข ($\bar{X} = 3.95$)

4) ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.70$)

5) ท่านหยุดหงิด เบื่อหน่ายต่อการทำงาน ($\bar{X} = 2.32$)

ด้านความรักในงาน พบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ทมีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ถึงแม้หัวข้อการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก แต่ยังต่ำกว่าด้านการทำงานอย่างมีความสุข แสดงให้เห็นว่าทางฝ่ายบริหารและหัวหน้างานควรจะแสดงการยกย่อง ชมเชยพนักงานให้มากขึ้นเมื่อพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วง พนักงานจะเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันต่อข้อถามที่มีคะแนนต่ำสุดในด้านความรักในงานได้แก่ ท่านหยุดหงิด เบื่อหน่ายต่อการทำงาน เนื่องจากคำถามมีความหมายในเชิงลบ เมื่อมีคะแนนต่ำย่อมแสดงให้เห็นผลในเชิงบวก คือ ไม่หยุดหงิด ไม่เบื่อหน่ายต่อการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปฏิภาค

บุญมั่งมี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรศูนย์การจราจร ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความรักในงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน โดยความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมาก เพราะเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบัน

2.2.3 ด้านความสำเร็จในงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม สามารถเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง ($\bar{X} = 4.23$)
- 2) ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้มอบหมาย ($\bar{X} = 4.18$)
- 3) ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานที่ยากขึ้นและประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.14$)

- 4) ท่านประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.08$)

- 5) ท่านมีความรู้สึกได้ว่าท่านมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.98$)

ความสำเร็จในงาน พบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์เตอร์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก อยู่ลำดับที่ 2 จากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานชื่นชอบในงานที่ทำ ยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกับงานที่ทำทายความสามารถและเป็นงานที่ผู้อื่นให้ความสำคัญ ก็จะมีมองเห็นคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจในงานและมีความสุขกับงานนั้น ต่อข้อถามถึงความรู้สึกมีค่าต่อองค์กรที่มีคะแนนต่ำที่สุด แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย ดังนั้น ฝ่ายบริหารและหัวหน้างานควรที่จะชมเชยพนักงานให้มากขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับรู้ว่าคุณพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ นักรบ รักรวงศ์ และคณะ (2551) ที่พบว่าความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขกับการทำงานระดับมาก และกนกพร เศรษฐกร (2553) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจภูธรเมืองลำพูนพบว่า ระดับความสุขในการทำงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.2.4 ด้านการเป็นที่ยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม สามารถเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ท่านได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.97$)
- 2) ท่านได้รับความไว้วางใจและคาดหวังจากองค์กร ($\bar{X} = 3.95$)
- 3) บุคลากรทุกคนในบริษัทให้เกียรติและให้ความเคารพนับถือท่าน ($\bar{X} = 3.84$)

4) ทุกคนในองค์กรยอมรับในผลการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.28$)

5) ข้อเสนอแนะของท่านต่อองค์กร มักเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.72$)

ด้านการเป็นที่ยอมรับ พบว่า พนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตส์อร์ทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก อยู่ลำดับที่ 3 จากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานที่มีอายุน้อย จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในระยะเวลาน้อยกว่า 1-3 มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มักมีความเกรงใจไม่กล้าแสดงความคิดเห็น กับผู้ที่มีอายุงานมากกว่า เพราะเกรงว่าจะเกิดความแตกแยกทางความคิด ดังนั้นการได้รับความเชื่อถือ การได้รับการยกย่องชมเชย จากหัวหน้างาน จะทำให้ให้พนักงานมีความมั่นใจ มีแรงกระตุ้นในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ กานต์สิริ เอี่ยมมงคล (2556) ที่ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพิษณุโลก ที่พบว่า โดยภาพรวมพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก โดยมั่นใจว่าศักยภาพของตนเองสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

2.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตส์อร์ท พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน และประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

สอดคล้องกับ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนและผลการศึกษาของ สุกัญญา อินตะโตด (2550) พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา อินตะโตด (2550) พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยด้านระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และผลการศึกษาของ เพ็ญพิชา ตั้งมาลา (2553, หน้า 754) พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ เพ็ญพิชา ตั้งมาลา (2553, หน้า 75) พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาทำงานที่ต่างกันไม่พบความแตกต่างของระดับความสุขในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมการสื่อสารองค์กรให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร นโยบายระยะสั้น สื่อสารเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจน ผลประกอบการในเดือนที่ผ่านมา อาจจะเป็นเดือนละครึ่ง หรือ 2 เดือนครั้งให้พนักงานได้รับทราบถึงความสำเร็จของงานในแต่ละช่วงที่ผ่านมา และสามารถใช้ออกาสเดียวกันนี้ ยกย่องชมเชยพนักงานปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง สร้างผลงานโดดเด่น รวมทั้งขอบคุณพนักงานโดยรวม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ให้พนักงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร และเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

3.1.2 ฝ่ายบริหารควรจัดให้มีกิจกรรม รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากพนักงาน เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาให้งานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในแต่ละส่วนงาน

3.1.3 จากคะแนนด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ดีอยู่แล้ว ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานของส่วนงานต่างๆ ราบรื่น รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3.1.4 ด้านความรักในงานซึ่งจากผลการศึกษามีคะแนนต่ำที่สุดจาก 4 หัวข้อขององค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ฝ่ายบริหารและหัวหน้างานควรจะแสดงออกให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่าฝ่ายบริหารมองเห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานจะเกิดความรู้สึกภูมิใจในสิ่งที่ทำ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

3.1.5 จากข้อเสนอแนะของพนักงานจะเห็นได้ว่า โรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ที่ยังต้องปรับปรุงด้านการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในข้อเท็จจริง ความเข้าใจในนโยบายของฝ่ายบริหาร รวมทั้งควรจัดให้มีการจัดฝึกอบรมในด้านทักษะต่างๆที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยด้าน ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย

3.2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยด้าน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยด้าน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกพร เศรษฐกร. (2553). *ความสุขในการทำงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กานต์สิริ เอื้อมงคล. (2556). *ความสุขในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพิษณุโลก* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนเอง สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- จินดา หลวงตา. (2553). *ความสุขในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา: โรงแรมในเครือบริษัทแห่งหนึ่ง เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จุฑามาศ นามวงศ์. (2555). *การวัดระดับความสุขของประชากรในชุมชนทิพย์เนตร อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จันทกฤต กฤตธรรม. (2543). *ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชนินันท์ จันท์สว่าง. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ชัยพัทธ์ ชัยแสนสุข. (2556). *ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมวี กรุงเทพฯ* (สารนิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและและสวัสดิการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). “องค์กรแห่งความสุขด้วยความสุข 8 ประการ” *หมอล้อบ้าน*, 30 (349): 18-25.
- ชุตินถน พ้าภิญโญ. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เดล คาร์เนกี. (2539). *วิธีทำงานให้สนุกและสร้างสุขในชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: เดอะบอสส์.
- นริญา ธนกุลภารัตน์. (2547). *ทัศนะเรื่องความสุขของพุทธศาสนิกายเถรวาทกับสุขนิยมทางจริยธรรมศาสตร์: การศึกษาเปรียบเทียบ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นัชชล รอดเที่ยง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- นักรบ รักรวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, พระนครศรีอยุธยา.
- นันทรัตน์ อู่ประเสริฐ. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟลซท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญจง ชวศิริวงศ์. (2550). “ความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace)” *วารสารพัฒนาสังคม*, 9(2), 61.
- บำรุง เกตุเกิดสกุล. (2549). “ความสุขโดยรวมของปวงประชา” *วารสารสวัสดิประเทศไทย*, 1, 105.
- ปฎิภาค บุญมั่งมี. (2553). *ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจรตำรวจนครเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัดกรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปรางทิพย์ อภิชาชาญ. (2558). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อัคราไมนิ่ง จำกัด จังหวัดพิจิตร (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พรรณนิภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2543). *ความสุขที่ไม่ต้องแสวงหา*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.
- เพ็ญพิชา ตั้งมาลา. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลางโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เพชรรัตน์ เรือนทอง. (2558). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2551). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขกรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิษณุ โนวิชัย. (2558). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทนิธิฟู้ดส์ จำกัด (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER: The Happiness Self-Assessment)*. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม: มหาวิทยาลัยมหิดล,
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2556). *คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.

- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุกัญญา อินตะโตด. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความต้องการมีส่วนร่วมในองค์การและมีความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2554). *ความสุขในการทำงาน* สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2561 จาก http://drsuthichai1.blogspot.com/2011/06/blog-post_8976.html.
- สุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง. (2554). *ความสุขในการทำงานของครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 3 (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อภิชาติ ภูพานิช. (2551). *การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อภิพร อิศระเสนีย์. (2549). *ความสุขและความสามารถในการเผชิญปัญหาของครูอาสาสมัครพื้นที่ประสบภัยสึนามิ (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เอมอร กฤษณะรังสรรค์. (2552). *วิธีการสร้างความสุข*. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2561 จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Skill.htm>.
- Alderfer, Clayton P. (1976). *ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow*. New York: Harper and Row.
- Anderson, David R. and Others. (1990). *Statistics for business and economics*. Australia: Thomson South-Western.
- Lyubomirsky S. (2008). *The how of Happiness: A Scientific Approach to Getting the Life You Want*. Penguin Press.
- Manion, J. (2003). Joy at Work: Creation a Positive Workplace. *Journal of Nursing Administration*. 33(12), 652-655.
- N WK, A YG. (1984). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Richard.

Secord PF, Backman Cw. (1964). *Social psychology*. McGraw-Hill.

Strauss G, Sayles LR. (1960). *Personnel: The human problems of management*.
Prentice-Hill.

Warr, P.B. (1990). *The Measurement of Well-being and Other Aspects of Mental Health*. [Online] from <http://onlinelibrary.wiley.com>.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยผู้ศึกษาขอชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามโดยสังเขป ดังนี้

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามความคิดเห็น เพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริงของท่านและภายในหน่วยงานท่านให้มากที่สุด เนื่องจากคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ผลการศึกษา และผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะไม่นำไปใช้เพื่อการอื่นและไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านทั้งสิ้น เนื่องจากผู้ศึกษาจะนำเสนอผลของการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท

ส่วนที่ 3 เสนอความคิดเห็น



ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง (เลือกเพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 21 ปี () 21-30 ปี
() 31-40 ปี () 41-50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
() ปริญญาตรี () ปริญญาโท
() ปริญญาเอก () อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
() มากกว่า 25,000 บาท

6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานอยู่ในองค์กรนี้

- () น้อยกว่า 1-3 ปี () มากกว่า 3 ปี – 6 ปี
() มากกว่า 6 ปี – 9 ปี () มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองสมุยสปาร์ตอร์ท
คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง (เลือกเพียง 1 ข้อ)

ข้อความ	ระดับความสุขในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การติดต่อสัมพันธ์</u>					
1. หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่าน มีความเป็นกันเอง					
2. หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
3. ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านรับฟังปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน					
<u>ความรักในงาน</u>					
6. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
7. ท่านทำงานอย่างมีความสุข					
8. ท่านมีความกระตือรือร้นและอยากที่จะมาทำงาน					
9. ท่านหยุดหยิ่ง เบื่อหน่ายต่อการทำงาน					
10. ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					

ข้อความ	ระดับความสุขในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสำเร็จในงาน					
11. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้มอบหมาย					
12. ท่านประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย					
13. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง					
14. ท่านมีความรู้สึกได้ว่าท่านมีคุณค่าต่อองค์กร					
15. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานที่ยากขึ้นและประสบความสำเร็จ					
การเป็นที่ยอมรับ					
16. ท่านได้รับความไว้วางใจและคาดหวังจากองค์กร					
17. ท่านได้รับผิดชอบงานที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ					
18. ทุกคนในองค์กรยอมรับในผลการทำงานของท่าน					
19. ข้อเสนอแนะของท่านต่อองค์กร มักเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
20. บุคลากรทุกคนในบริษัทให้เกียรติและ					
21. ให้ความเคารพนับถือท่าน					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอดิศร เจริญสุข
วัน เดือน ปีเกิด	18 ตุลาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	โรงแรมในเครือเมืองสมุยกรุ๊ป
ตำแหน่ง	ผู้จัดการโรงแรม

