

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

Happiness at Work of Front of the House Employees at Hotels in Chiang Mai Province

เพชรรัตน์ เรือนทอง* และอรพิน สันติธีรากุล**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสิ้น 254 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟและการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงานระดับที่ 1 และระดับที่ 4 มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ทำงานสัปดาห์ละ 50 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้วันลาและวางแผนจะร่วมงานกับองค์กรจำนวน 5 ปี โดยระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับภาพรวมความสุขและระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ซึ่งอยู่ในระดับสูงโดยมีความคิดเห็นต่อบัญชีที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขอยู่ในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยด้านความผูกพันต่องานและปัจจัยด้านด้านความเชื่อมั่น และระดับค่อนข้างเห็นด้วยในปัจจัยด้านผลงานด้านวัฒนธรรมองค์กร และ ด้านความมั่นใจตามลำดับ

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม โดยปัจจัยด้านความผูกพันต่องานมีน้ำหนักในการพยากรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านผลงาน และความเชื่อมั่น ตามลำดับ และพบว่า ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรสระดับของตำแหน่งการปฏิบัติงานอายุการทำงานชั่วโมงการทำงานปกติและจำนวนวันลาป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This independent study aimed at studying the factors that affected happiness at work and studying the level of happiness at work of front of the house employees at hotels in Chiang Mai Province. The subjects for the study consisted of 257 front of the house hotel employees in Chiang Mai Province. The data was collected from self-administered questionnaire. The questionnaire was designed to collect 4 types of data: personal demographic information, opinions on factors which led to happiness at work, opinions on achieving the potential, and attitudes towards happiness. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, independent – sample T – test, analysis of variance: ANOVA, Scheffe and Linear Regression.

The results of the study showed that the majority of the questionnaire respondents were female, 21 – 30 years old single, with Bachelor's degree. Most of them worked in Food and Beverage department, at levels 1 and 4, and had been working for more than 5 years. They worked 50 hours per week and never used sick leave. They planned to work with the hotel for 5 years. Happiness at work of front of the house hotel employees in Chiang Mai was at the high level, which was related to their opinion toward the overall happiness at work and the personal achieving potential towards the highest level. The respondents agreed with all of the factors. The most important happiness factors at the workplace were commitment, followed by conviction, contribution, culture and confidence.

From Linear Regression analysis, it was found that generally, the factors affecting happiness at work related to main characteristics that affected happiness. The factor of commitment had the most prediction power, followed equally by culture, confidence, contribution, and conviction. It was also found that pride, trust, and recognition related positively to the highest potential and efficiency at work. The personal factors significantly related to happiness at work were gender, educational level, working department and career planning at the level of 95%, while age, marital status, position level, working hours, sick leave days and service year were significantly correlated to happiness at work.

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พักภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุนการจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศในปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 1,171,651 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ร้อยละ 19.08 และในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1,344,000 ล้านบาท ภายหลังจากการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เห็นชอบการออกมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในช่วงไตรมาสที่สามและไตรมาสที่สี่ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2557) โดยการคาดการณ์เป็นไปทิศทางเดียวกันกับดัชนีความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในไตรมาสที่สี่อยู่ที่ระดับ 98 (ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงตลาด, 2558)

จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์กลางแหล่งท่องเที่ยวของภาคเหนือ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความโดดเด่น และมีมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาช้านาน จึงทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นปลายทางการท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางมาเยือนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มประเทศ BRIC (บราซิลรัสเซีย อินเดีย และจีน) ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศมีศักยภาพในการส่งออกนักท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2563 จีนจะเป็นตลาดส่งออกและนำเข้านักท่องเที่ยวใหญ่ที่สุดในโลกและมีนักท่องเที่ยว 100-120 ล้านคนต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับการพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ที่ได้พยากรณ์ว่า ปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากพิจารณาสถิติจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ทำอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าในช่วงครึ่งแรกของปี 2557 มีจำนวนเที่ยวบินจากต่างประเทศจำนวน 3,047 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 76.8 เมื่อเทียบกับจำนวนเที่ยวบินในช่วงเดียวกันของปี 2556 ซึ่งมีจำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศมาลงที่ทำอากาศยานเชียงใหม่ 1,723 เที่ยวบิน ขณะที่ผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวนประมาณ 635,160 คน ขยายตัวร้อยละ 72.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าที่มีจำนวน 368,532 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2557) สำหรับการเดินทางแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 3 วัน จำแนกเป็นนักท่องเที่ยว (Visitor and Tourist) ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2556 มีจำนวนทั้งหมด 12 ล้านคน และการใช้จ่ายแต่ละวันประมาณ 3,131 บาท และเมื่อนำมาคำนวณหารายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยว คิดเป็นเม็ดเงิน 37,572 ล้านบาท ส่วนนักท่องเที่ยว (Excursionist) มีจำนวนทั้งหมด 1.4 ล้านคน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันประมาณ 2,451 บาท ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนรวมเป็นเงิน 3,431 ล้านบาท เมื่อรวมรายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่จะเท่ากับ 41,003 ล้านบาท (ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงตลาด, 2558)

จากจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นดึงดูดให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนดำเนินกิจการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลต่อสถานการณ์ด้านอุปทานที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในปี พ.ศ. 2558

มีจำนวนโรงแรมทั้งหมด 328 โรงแรม และมีจำนวนห้องพัก 22,924 ห้อง ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.05 จากปีที่ผ่านมา และพบว่ามีตั้งแต่ระดับ 1 ดาว จนถึง 5 ดาว (ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงตลาด, 2558) ซึ่งการดำเนินธุรกิจโรงแรมมีระบบบริหารจัดการที่แตกต่างกันไป ได้แก่ การบริหารแบบระบบเครือข่ายระดับสากล (International-Chain Hotels) อาทิ เครือดุสิต อินเตอร์เนชั่นแนล เครือไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เครืออินเตอร์คอนติเนนทัล ไฮเทลกรุ๊ป และ เครือสตาร์วูด ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท วิลด์ไวด์อินคอร์เปอร์เรชั่น เป็นต้น ซึ่งเครือข่ายระดับสากลเหล่านี้จะมีโรงแรมที่อยู่ในเครือจำนวนมากกระจายอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีระบบการบริหารจัดการภายใต้นโยบายเดียวกันเพื่อมาตรฐานหนึ่งเดียวแต่สำหรับโรงแรมที่ไม่อยู่ในกลุ่มเครือข่ายหรือโรงแรมเดี่ยว (Own Hotels) ระบบบริหารจัดการก็จะขึ้นอยู่กับเจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรม มีความซับซ้อนขององค์โครงสร้างองค์กรน้อยกว่าการบริหารแบบระบบเครือข่ายระดับสากล แต่ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่บริหารระบบเครือข่ายหรือระบบโรงแรมเดี่ยวสิ่งที่จะชี้ขาดความสำเร็จของธุรกิจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจโรงแรมคือ การบริการที่ถูกลงมอบโดยบุคลากรทั้งสิ้นหากโรงแรมใดสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและตรงกับความต้องการของลูกค้าบุคลากรให้บริการแบบเชิงรุก (Proactive Service) ก็ย่อมมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจในการกลับมาใช้บริการ และเมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการแล้วโอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาซื้อซ้ำก็สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา บุคลากรเหล่านั้นจำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งมีความสุขกับที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน ภายใต้สภาวะการทำงานที่เอื้ออำนวย ตลอดจนนโยบายการให้ผลตอบแทนและการให้ผลตอบแทนพิเศษ ที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการของโรงแรม (ประทีน หงษ์แก้ว, 2544)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการ มีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดเหมือนธุรกิจอื่นๆ และเป็นระบบงานที่ซับซ้อน ภายใต้นโยบายการบริหารและการสภาพการทำงานที่มีความเคร่งครัดด้านมาตรฐานการบริการของโรงแรม อีกทั้งยังที่จำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมากในการผลิตสินค้าทางด้านการบริการอีกทั้งสินค้าและบริการมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว มีความละเอียดอ่อนด้านความรู้สึก ผู้ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการ โดยประเมินความพึงพอใจผ่านจากการบริการที่ได้รับ เพราะความรู้สึกเหล่านี้จะถูกส่งผ่านไปยังความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ (ทักษิณา คุณารักษ์, 2546)

ด้วยเหตุผลที่โรงแรมมีอัตราผู้ให้บริการจำนวนมาก จึงมีการจำแนกขอบข่ายการทำงานแยกตามการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการประกอบ 2 ส่วน คือ งานบริการส่วนหน้า (Front of the House) คือ ส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายในโรงแรม เริ่มตั้งแต่ พนักงานดูแลสัมภาระ อาคันตุกะ สัมพันธ์ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานบริการหลังบ้าน (Back of the House) คือ ส่วนงานที่ไม่ได้ติดต่อหรือประสานงานกับแขกผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการโดยตรง ส่วนงานเหล่านี้ ได้แก่ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเงินและการบัญชี และฝ่ายซ่อมบำรุง (ชุตินา จักรจรัส, 2553)

ส่วนงานที่เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการให้บริการโรงแรมคือ งานบริการส่วนหน้า (Front of the House) ได้แก่ งานต้อนรับส่วนหน้า งานอาหารและเครื่องดื่ม และงานแม่บ้าน ซึ่งพนักงานบริการส่วนหน้า ถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการส่งมอบการบริการ เปรียบเสมือนเป็นบุคคลด่านแรกที่ได้พบกับผู้มาใช้บริการ จนกระทั่งผู้มาใช้บริการออกจากโรงแรม พร้อมทั้งยังเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ของโรงแรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและความเป็นมืออาชีพ

ตามมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

งานบริการส่วนหน้าจึงเป็นงานที่มีความกดดันสูง นอกจากจะต้องมีทักษะ ความชำนาญในงาน มีบุคลิกท่าทีที่เหมาะสม พนักงานในงานบริการส่วนหน้าต้องสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดีด้วย เพราะในแต่ละวันพนักงานเหล่านี้จะต้องให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ตามความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการ ต้องยิ้มแย้ม แสดงออกซึ่งความเข้าใจ พุดจาด้วยความไพเราะ ทั้งที่บางครั้งพนักงานอาจตกอยู่ในสถานการณ์ไม่พร้อมที่จะทำงาน ดังนั้น สัจจะธรรมของงานบริการคือ การที่พนักงานที่มีความสุขเท่านั้นจึงจะสร้างบริการที่ความสุขให้กับลูกค้า การที่มีพนักงานที่มีความสุข เป็นพื้นฐานของการส่งมอบการบริการที่เข้มแข็ง เช่นเดียวกับการดูแลพนักงานที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับการดูแลระหว่างการเข้าพักเป็นอย่างดี (วิทยา ตำนธำรงกุล, 2547)

ภายใต้การทำงานที่มีความกดดันสูงเพื่อการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการรวมถึงสภาวะการแข่งขันของธุรกิจทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ ดังนั้น ภาวะความตึงเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงาน แม้ว่าผู้บริหารจะให้ความสำคัญเรื่องการจัดสรรสวัสดิการและมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศแห่งความสุขในองค์กร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกผ่อนคลายจากการการปฏิบัติงานที่ตึงเครียดและรู้สึกถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการปฏิบัติงานพบว่า ปัญหาด้านการสูญเสียบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดในธุรกิจโรงแรม การที่บุคลากรตั้งใจลาออกจากงาน มีเหตุปัจจัยหลากหลายด้าน หนึ่งในปัจจัยเหล่านั้น อาจมาจากการขาดการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความสุขในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน (ปกรณ ลิมโยธิน, 2555) พบว่า อัตราการลาออกจากงาน ในปี 2557 มีการลาออกของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 2.13 ในเดือนเมษายนและเดือนพฤษภาคม มีบุคคลกรที่ลาออกจากงานสูงสุดในรอบปี คิดเป็นร้อยละ 2.58 และ 2.65 ตามลำดับ (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2558)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งหากพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และลดผลกระทบจากการสูญเสียบุคลากรที่สำคัญ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. ความหมายของความสุขในการทำงาน

(Jessica Pryce-Jones, 2556) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุผลสำเร็จในศักยภาพ ของแต่ละบุคคล ทีม หรือองค์กร

(iOpener ,อ้างถึงในสุรติพิมพ์ ถ้ำทอง,2554: 5) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงานสามารถพัฒนาศักยภาพและ

สมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันในงาน และทำให้อยู่ในองค์กรได้ต่อไป

(จรรยา ดาสา, 2552) กล่าวว่า ความสุขในที่ทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์กร เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น เนื่องจากการที่คนในองค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้ง ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(Alexander Kjerulf, 2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุขกับงานที่ทำ มีความภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนดีๆ รับรู้ว่าจะงานที่ตนได้กระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในงานที่ทำ และมีความรู้สึกได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

2. แนวคิดความสุขในการทำงานของ iOpener

(iOpener ,อ้างถึงในสุรดีทิพย์ ถ้ำทอง, 2554: 8) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก หรือ 5Cs คือ ผลงาน (Contribution) ความเชื่อมั่น (Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) ความผูกพันต่องาน (Commitment) และความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลมีความสุขกับการทำงานและสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ โดยเชื่อมโยงเข้ากับ ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และ การได้รับการยอมรับ (Recognition)

โครงสร้างของการทำงานอย่างมีความสุขของ iOpener นั้นสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบ หรือ 5Cs ได้ดังนี้ (อ้างถึงในสุรดีทิพย์ ถ้ำทอง, 2554 :8)

1. ผลงาน (Contribution) หมายถึง ความพยายามที่บุคคลได้ทำและมีการรับรู้ถึงคุณค่าของความพยายามนั้น ซึ่งผลงานถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยภายใน และ ปัจจัยภายนอก ดังนี้ ปัจจัยภายในได้แก่ การที่บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สามารถยกประเด็นสำคัญๆ ได้ รู้สึกว่าได้ทำงานที่มั่นคง ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่บุคคลมีคนรับฟังความคิดเห็นของตนเอง ได้รับผลตอบแทนที่ดีในการทำงาน ได้รับความเคารพจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และได้รับการชื่นชมในที่ทำงาน

2. ความเชื่อมั่น (Conviction) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานในทุกๆ สภาพแวดล้อมการทำงาน การที่บุคคลจะมีความเชื่อมั่นนั้น ประกอบไปด้วยการมีแรงบันดาลใจในการทำงาน บุคคลนั้นมีความเชื่อว่าจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รู้สึกยึดหยุ่นเมื่อต้องเจอกับปัญหาต่างๆ และรับรู้ว่าจะงานที่ทำอยู่นั้นส่งผลดีต่อองค์กรอย่างไร

3. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึง ความรู้สึกว่าจะงานหรือองค์กรนี้เหมาะกับบุคคลนั้นๆ การที่พิจารณาว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับบุคคลนั้น ประกอบด้วย ความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงาน ชื่นชอบเพื่อนร่วมงาน

ชื่นชมต่อคุณค่าขององค์กรของคุณมีลักษณะพื้นฐานทางสังคมที่มีร่วมกันของกลุ่มคนอย่างยุติธรรมในการทำงานและสามารถควบคุมกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันของตนเองได้

4. ความผูกพันต่องาน (Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่องานและมีความสนใจในงานที่ทำการได้ทำบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กรมีความรู้สึกและความคิดเชิงบวกในที่ทำงาน ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อรวมทั้งสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล และเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย

5. ความมั่นใจ (Confidence) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองและศรัทธาต่องานที่ทำ ทั้งนี้ความมั่นใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ การทำงานให้สำเร็จลุล่วง มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงาน

ส่วนความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และ การได้รับการยอมรับ (Recognition) นั้น เป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม ความภาคภูมิใจและความไว้วางใจ นั้น เป็นสิ่งที่บุคคลให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็หวังจะได้รับการยอมรับจากองค์กรเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายในแต่ละส่วนได้ดังนี้ ความภาคภูมิใจ (Pride) หมายถึง ความภาคภูมิใจในงาน ตัวเอง และองค์กร โดยความภาคภูมิใจนั้นมาจากระดับของผลงาน (Contribution) รับรู้ว่าการที่ทำงานมีความหมาย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าซึ่งความภาคภูมิใจมีความเชื่อมโยงกับความไว้วางใจ (Trust) คือ เมื่อบุคคลเกิดความภูมิใจในงานแล้วก็จะมีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กรไปอีกนาน ในขณะที่เดียวกัน การได้รับการยอมรับ (Recognition) แสดงถึงการได้รับการเคารพจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าในองค์กร ที่แสดงถึงการมองคุณค่าและผลงานของบุคคลนั้น ซึ่งการที่บุคคลได้รับการยอมรับเป็นผลมาจากอายุ และความก้าวหน้า ของตำแหน่งงาน หากบุคคลนั้น ได้รับการยอมรับมากขึ้น ผลผลิตในการทำงานก็จะยิ่งมากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ระดับความสุขและความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่ก็แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยการวัดระดับจากการที่บุคคลนั้น รู้สึกมีพลังในการทำงาน ได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ได้แสดงออกถึงจุดแข็งและข้อดีของตนเอง ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงานและสามารถเอาชนะอุปสรรค ความท้าทายต่างๆ ในการทำงานได้

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน มีการศึกษาที่หลากหลาย โดยการศึกษาที่ผ่านมา ได้แก่ รอมศิริ เมนะโพธิ (2550) จันทกฤต กฤตธรรม (2553) สุภณัฐ โองวัลย์ (2554) สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง (2554)

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ประยุกต์ใช้แนวคิดในการศึกษาของ Opener (2553) โดยพัฒนาจากแบบสอบถามของ สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง (2554) เป็นองค์ประกอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ หรือ 5Cs ได้แก่ ผลงาน (Contribution) ความเชื่อมั่น

(Conviction) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) ความผูกพันต่องาน (Commitment) ความมั่นใจ (Confidence) ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 นั้นส่งผลต่อคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมดังนี้ ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) นอกจากนี้ระดับความสุขและความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่นั้น แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยการวัดระดับจากการที่บุคคลนั้นรู้สึกมีพลังในการทำงาน ได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ได้แสดงออกถึงจุดแข็งและข้อดีของตนเอง ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงาน และสามารถเอาชนะอุปสรรค ความท้าทายต่างๆในการทำงานได้ซึ่งทั้งหมดนี้จะเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

2. ขั้นตอนการศึกษา

1. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขที่พัฒนาจากแบบสอบถามของ iOpener (2553) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด
2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression)

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ มีประชากรในการศึกษา คือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ระดับ 3-5 ดาว ของ ซึ่งมีจำนวน จำนวน 592 ราย นำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของโดยใช้สูตรวิธีการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงกำหนดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 239 ราย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 45)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลหลักของการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 239 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self- Administered Questionnaire)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.1 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 60.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.9 ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีระดับตำแหน่งการปฏิบัติงานระดับที่ 1 และระดับที่ 4 ร้อยละ 24.8 โดยมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ซึ่งทำงานสัปดาห์ละ 50 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 49.6 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้วันลาป่วย คิดเป็นร้อยละ 61.8 และวางแผนร่วมงานทำองค์กรจำนวน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.6

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อปัจจัยที่มีผลในความสุขในการทำงาน ด้านต่างๆ

ส่วนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อปัจจัยที่มีผลในความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อปัจจัยที่มีผลในความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน (Contribution) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย มีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลงาน (Contribution)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลงาน (Contribution) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.33 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จและเสร็จตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหามาให้แก่เพื่อนร่วมงาน ได้ผลงานได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้รู้สึกทึ่งว่าอาชีพงานบริการโรงแรมมีความมั่นคงผู้บริหารให้การยอมรับในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานได้และการนำเสนองานในแต่ละครั้งได้รับความสนใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

2.1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Conviction)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Conviction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.56 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ มั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำให้งานสำเร็จและมั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงความประทับใจของลูกค้า

2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ มีแรงจูงใจในการทำงานมั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้งตนมีความสำคัญต่องานที่ทำ และสามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน

2.1.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.37 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ มีมิตรภาพที่ดีกับเพื่อนพนักงานในโรงแรมให้การยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพการให้บริการงานโรงแรม และศรัทธาในอาชีพการให้บริการงานโรงแรม

2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เพื่อนพนักงานในโรงแรมให้ความเป็นธรรมชาติในการปฏิบัติงานของท่านและสามารถเสนอความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมของพนักงานได้

2.1.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.59 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ ให้ความสนใจในการทำงานมีความรู้สึกว่าจะงานที่ทำมีคุณค่าและมีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกในการทำงาน
- 2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือและเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงแรม

2.1.5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจ (Confidence)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านความมั่นใจ (Confidence) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.02 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วยและเฉยๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ อาชีพการให้บริการงานโรงแรมมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพคุณและรู้สึกว่าได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่
- 2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเฉยๆ ได้แก่ ไม่อยากลาออกจากอาชีพการให้บริการงานโรงแรม

ส่วนที่ 2.2 ความแตกต่างในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการส่วนหน้ากับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

ความแตกต่างในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการส่วนหน้ากับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน (Contribution) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence)

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคือ พนักงานบริการส่วนหน้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับของตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน ชั่วโมงการทำงานปกติ จำนวนวันลาป่วย และจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร กับตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความสุขในการทำงานทั้งห้าด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน ด้านความเชื่อมั่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันองค์กร ด้านความผูกพันต่องานและด้านความมั่นใจ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่างๆแตกต่างกัน หรือไม่ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.2.1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามเพศ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าเพศชายและพนักงานบริการส่วนหน้าหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ที่แตกต่าง โดยพนักงานบริการส่วนหน้าที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น (Conviction) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่เป็นเพศหญิงแสดงว่า เพศมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านความเชื่อมั่น (Conviction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่เพศไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านผลงาน (Contribution) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจ (Confidence) ที่แตกต่างโดยพนักงานบริการส่วนหน้าที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น (Conviction) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานบริการส่วนหน้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทแสดงว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านความมั่นใจ (Confidence) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านผลงาน (Contribution) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้งห้าด้านแตกต่างกัน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Conviction) ที่แตกต่าง พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าและ พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจ (Confidence) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แสดงว่าแผนกที่ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Conviction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แผนกที่ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านผลงาน (Contribution) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) และด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)

2.2.4 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และ ด้านความมั่นใจ (Conviction) ที่แตกต่างพนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 1, 2, 3 และ 4 ปีพนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 1, 2, 3 และ 4 ปี และ

พนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจ (Conviction) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 1, 2, 3 และ 4 ปี แสดงว่าจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Conviction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าด้านผลงาน (Contribution) และด้านความเชื่อมั่น (Conviction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 2.3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับ ซึ่งความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย และ ค่อนข้างเห็นด้วย มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความภาคภูมิใจ (Pride)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านความภาคภูมิใจ (Pride) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.37 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วยและเฉยๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพการให้บริการงานโรงแรม
- 2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ รู้สึกพึงพอใจในอาชีพการให้บริการงานโรงแรม ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ตั้งใจไว้ และมั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานได้ดีกว่าคนทั่วไป
- 3) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเฉยๆ ได้แก่ ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

2.3.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.55 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วยและเฉยๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ สวัสดิการขององค์กรมีความสำคัญต่อตนเองและเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน
- 2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การเดินทางไปทำงานที่องค์กรมีความสะดวกและชอบสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ทำงานอยู่
- 3) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเฉยๆ ได้แก่ ไม่ได้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.3.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition)

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.56 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเห็นด้วย ได้แก่ ไม่ได้เสียเวลาในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 2) ระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ มั่นใจว่าศักยภาพของตนเองสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ชอบความท้าทายในที่ทำงานรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพชีวิตความสำเร็จในงานของคุณได้รับการยอมรับ และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นไปตามแผนที่วางไว้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้า

ส่วนที่ 3.1 ระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your Potential)

ผลการศึกษาระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your Potential) ของพนักงานบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.19 โดยมีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยในทุกปัจจัยย่อย ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

- 1) อธิบายถึงจุดแข็ง และข้อดีของการทำงานของตนเองได้
- 2) ชอบค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะการทำงานและความรู้ใหม่ๆ
- 3) ใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย
- 4) รู้สึกว่ามีพลังในการทำงาน
- 5) สามารถชนะอุปสรรคและความท้าทายต่างๆในการทำงานได้

ส่วนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่างๆ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่างๆมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 จากการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความสุขด้านผลงาน (Contribution) กับตัวแปรตาม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับพบว่าปัจจัยด้านผลงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.737 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 45.6 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านมีผลต่อความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความไว้วางใจสามารถทำนาย

ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผลงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.467$) รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจ ($\beta = 0.162$) และการได้รับการยอมรับ ($\beta = 0.142$)

3.2.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความสุขด้านความเชื่อมั่น (Conviction) กับตัวแปรตาม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับพบว่าปัจจัยด้านผลงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมโดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.724 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 47.5 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานต่อความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความไว้วางใจสามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผลงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.467$) รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจ ($\beta = 0.162$) และการได้รับการยอมรับ ($\beta = 0.142$)

3.2.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความสุขด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) กับตัวแปรตาม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับพบว่าปัจจัยด้านผลงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมโดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.841 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 29.3 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความภาคภูมิใจสามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = 0.397$) รองลงมา คือ ความไว้วางใจ ($\beta = 0.351$) และการได้รับการยอมรับ ($\beta = 0.149$)

3.2.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความสุขด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) กับตัวแปรตาม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับพบว่าปัจจัยด้านผลงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมโดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.856 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 73.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 26.6 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน มีผลต่อความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความไว้วางใจสามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน ($\beta = 0.437$) รองลงมา คือ ความภาคภูมิใจ ($\beta = 0.395$) และการได้รับการยอมรับ ($\beta = 0.062$)

3.2.5 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความสุขด้านความมั่นใจ (Confidence) กับตัวแปรตาม คือ ความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และการได้รับการยอมรับพบว่าปัจจัยด้านผลงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมโดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ

0.833 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 30.6 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจ มีผลต่อความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความภาคภูมิใจสามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจ ($\beta = 0.734$) รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับ ($\beta = 0.256$) และความภาคภูมิใจ ($\beta = 0.734$)

ส่วนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้กับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้กับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 จากการศึกษาความสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระคือ คุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมด้านความภาคภูมิใจ (Pride) กับตัวแปรตามคือ ระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่ามีความภาคภูมิใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.68 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 51 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ความภาคภูมิใจมีผลต่อระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 ความภาคภูมิใจสามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.374$)

3.3.2 จากการศึกษาความสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระคือ คุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมด้านความไว้วางใจ (Trust) กับตัวแปรตามคือ ระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่ามีความภาคภูมิใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.74 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 45 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ความไว้วางใจมีผลต่อระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความไว้วางใจสามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.508$)

3.3.3 จากการศึกษาความสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระคือ คุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) กับตัวแปรตามคือ ระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่ามีความภาคภูมิใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.59 และระดับของคุณลักษณะสำคัญที่มี

ความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยด้านผลงาน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 65 เป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า การได้รับการยอมรับ มีผลต่อระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า การได้รับการยอมรับ สามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.269$)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของการทำงานอย่างมีความสุขและผลผลิตภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาคำรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อการทำงานที่ได้รับการมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีความรู้สึกที่ทำงานที่ได้รับการมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 51-75 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 71.3 โดยค่าเฉลี่ยความรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อการทำงานที่ได้รับการมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริการส่วนหน้า คือ 82.21 เปอร์เซ็นต์

ผลการศึกษาคำรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อเวลาที่รู้สึกมีความสุข ไม่มีความสุข และรู้สึกเฉยๆ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกมีความสุขคิดเป็น 68.28 เปอร์เซ็นต์

ผลการศึกษาคำรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อเวลาที่รู้สึกมีแรงกระตุ้น หหมดเรียวแรง และรู้สึกเฉยๆ ในการทำงานพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกมีแรงกระตุ้นคิดเป็น 61.03 เปอร์เซ็นต์

ผลการศึกษาคำรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อเวลาที่รู้สึกว่ายุ่งมาก ไม่ยุ่งเลย หรือเฉยๆ ในการทำงานพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกยุ่งมากคิดเป็น 64.33 เปอร์เซ็นต์

ผลการศึกษาคำรู้สึกของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อสิ่งที่ชอบเมื่อคิดถึงสิ่งที่ทำในที่ทำงาน พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกชอบในสิ่งที่ทำในที่ทำงานคิดเป็น 76-100 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 59.40

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติความสุขโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.92) เมื่อแปลงผลจากค่าเฉลี่ย เพื่อวัดระดับความสุขในการทำงาน ของพนักงานบริการส่วนหน้าอยู่ในระดับความสุขในการทำงานสูง โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.00) อยู่ในระดับเห็นด้วย คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวทู่ๆไร้อำนาจใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) อยู่ในระดับเห็นด้วย หากเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.70) อยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน จำแนกตามอายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน และอายุงาน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.98) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับความสุขในการทำงานสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นในระดับ

แผนกแม่บ้านมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.25) รองลงมา คือ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และคนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหุดหู่ไร้กำลังใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.91) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับ ความสุขในการทำงานสูงเมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) รองลงมา คือ คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหุดหู่ไร้กำลังใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน น้อยกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.89) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน น้อยกว่า 6 เดือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับความสุขในการทำงานสูงเมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน น้อยกว่า 6 เดือนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.08) รองลงมา คือ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหุดหู่ไร้กำลังใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6-11 เดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ ค่อนข้างเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 5.35) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6-11 เดือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับความสุขการทำงานค่อนข้างสูงเมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6-11 เดือนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19)รองลงมา คือ คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหุดหู่ไร้กำลังใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อ ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 4.04) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1-2 ปีมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับ ความสุขในการทำงาน สูงเมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1-2 ปีมีความคิดเห็นใน ระดับเห็นด้วย ได้แก่คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและ สามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองลงมา คือ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16)หากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.91)และคนบางคนไม่มี ความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหดหูไว้กำลังใจ(ค่าเฉลี่ย = 3.88)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 3-4 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อ ความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.55) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 3-4 ปีมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับความสุขในการทำงานสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 3-4 ปีมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วย ได้แก่โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76) รองลงมา คือ คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้ เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์(ค่าเฉลี่ย = 3.60)คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหดหูไว้กำลังใจ(ค่าเฉลี่ย = 3.48)และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.36)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน มากกว่า 4 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วน หน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 5.54) แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน มากกว่า 4 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพรวมทัศนคติของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อความสุขในการทำงาน อยู่ระดับ ความสุขใน การทำงานสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน มากกว่า 4 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำ ตัวหดหูไว้กำลังใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.99) รองลงมา คือ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) คนบางคน เป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุก สถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.71)ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

1. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่สำคัญและ นำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ด้านผลงาน (Contribution)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านผลงาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลงาน (Contribution) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดในด้านความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จและเสร็จตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริการส่วนหน้ามีความรู้สึกว่าเขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ของตนและได้รับการตอบรับที่ดีในด้านการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในการสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการของโรงแรม ซึ่งเป็นไปตามการให้ความหมายความสุขในที่ทำงาน ของ Alexander Kjerulf (2550) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคล รัับรู้งานที่ตนได้กระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำแตกต่างจาก สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 3 พบว่า ภาพรวมความสุขและระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานอย่างมีความสุขอยู่ในระดับเห็นด้วย

ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Conviction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านการมีความมั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ และมั่นใจว่างานที่ส่งผลต่อถึงความประทับใจของลูกค้า ร่องลงมาคือ มีแรงจูงใจในการทำงานมั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้ง ตนมีความสำคัญต่องานที่ทำ สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานบริการส่วนหน้ามีความรู้สึกพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน จนสามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Warr (อ้างถึงในฐิติมารินทร์บุญญะโรจน์, 2555: 6) ที่ว่าความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้นมี ความตื่นตระหนกในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนใจ สนุกกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงานอีกทั้งยังเป็นไปตามการให้นิยามของ iOpener (อ้างถึงในสุรติพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 5) ได้ที่กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานในทุกๆสภาพแวดล้อมการทำงาน การที่บุคคลจะมีความเชื่อมั่นนั้น ประกอบไปด้วยการมีแรงบันดาลใจในการทำงาน บุคคลนั้นมีความเชื่อว่าการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รู้สึกยึดหยุ่นเมื่อต้องเจอกับปัญหาต่างๆและรัับรู้งานที่ทำอยู่นั้นส่งผลดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 3 พบว่า ภาพรวมความสุขและระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานอย่างมีความสุขอยู่ในระดับเห็นด้วย

ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดประเด็นเกี่ยวกับการมีมิตรภาพที่ดีกับเพื่อนพนักงานในโรงแรมการยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพการให้บริการงานโรงแรมครัทธาในอาชีพการให้บริการงานโรงแรม เพื่อนพนักงานในโรงแรมให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของท่านและสามารถเสนอความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของพนักงานได้อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานบริการส่วนหน้ามีความรู้สึกว่าคุณค่าที่ท่านทำงานในสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับตนเอง ภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 8) ที่กล่าวว่า การที่พิจารณาว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับบุคคลนั้น ประกอบด้วย ความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงาน ซึ่งชอบเพื่อนร่วมงาน ซึ่งชมต่อคุณค่าขององค์กรของคุณ มีลักษณะพื้นฐานทางสังคมที่มีร่วมกันของกลุ่มคนอย่างยุติธรรมในการทำงานและสามารถควบคุมกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของตนเองได้ประกอบกับ จรรยา ตาสา (2552) ที่กล่าวถึงความหมายของความสุขในที่ทำงานไว้ว่าความสุขในการทำงาน ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปได้อย่างมีความราบรื่น เนื่องจากการที่คนในองค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมลดความเครียดและความขัดแย้ง ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทกฤต กฤตธรรม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานพนักงานบริษัท เช่นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ในปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กรมากที่สุดเป็นลำดับ 1

ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ให้ความสนใจในการทำงาน รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าคุณค่าที่มีคุณค่ามีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือและ เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงแรมทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานบริการส่วนหน้ามีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานประจำวัน การต้อนรับลูกค้าที่มาเข้าพัก และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ iOpener(อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 5) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่องาน (Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่องานและมีความสนใจในงานที่ทำ การได้ทำบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กรมีความรู้สึกและความคิดเชิงบวกในที่ทำงาน ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อรวมทั้งสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล และเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดความสุขในการทำงานของ Alexander Kjerulf (2550) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีความภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนดีๆ รับรู้ว่าคุณค่าที่ตนได้กระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำและมีความรู้สึกได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน โดยมี

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุภณัฐ โองวัลย์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือ รอยัลล้านนาจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเครือรอยัลล้านนาจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ด้านความมั่นใจ (Confidence)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจ (Confidence) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็น ด้วยโดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อาชีพการให้บริการงานโรงแรมมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพคุณ รงลงมา คือรู้สึกว่าได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และไม่อยากลาออกจากอาชีพการให้บริการงานโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานบริการส่วนหน้ามีความมั่นใจและศรัทธาต่องานที่ทำ เป็นไปตามแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงในสุรติพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 8) ที่กล่าวว่าความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองและศรัทธาต่องานที่ทำ ทั้งนี้ ความมั่นใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ การทำงานให้สำเร็จลุล่วง มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานประกอบด้วย Warr (อ้างถึงในฐิติมารินทร์บุญญะโรจน์, 2555: 6) ที่อธิบาย ถึงความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิด ความรู้สึกว่าจะอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน อันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความมั่นใจการปฏิบัติงานต่อพนักงาน แตกต่างจากผลการศึกษาของ จันทกฤต กฤตธรรม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด พบว่า พนักงานมีความ คิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ในปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กรมากที่สุดเป็นลำดับ 1

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคล ในภาพรวม

ด้านความภาคภูมิใจ (Pride)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของ บุคคลในภาพรวม พบว่าในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็น เฉลี่ยมากที่สุด คือ รู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพการให้บริการงานโรงแรมรองลงมาคือ รู้สึกพึงพอใจในอาชีพการให้บริการงาน โรงแรมประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ตั้งใจไว้มั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานได้ดีกว่าคนทั่วไป และไม่มีปัญหา เกี่ยวกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้เนื่องจากพนักงานส่วนหน้ายกย่องและให้เกียรติในอาชีพงานบริการ ของตนเอง ซึ่งความภาคภูมิใจ (Pride) หมายถึง ความภาคภูมิใจในงาน ตัวเอง และองค์กร โดยความภาคภูมิใจนั้นมาจาก ระดับของผลงาน โดยบุคคลรับรู้ว่างานที่ทำมีความหมาย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ตามแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงใน สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 10) และเป็นไปตามแนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr (อ้างถึงในฐิติมารินทร์บุญญะโรจน์, 2555: 6) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกรื่นรมย์ในงาน

ด้านความไว้วางใจ (Trust)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม พบว่าในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้ามีระดับความคิดเห็นด้วย ซึ่งแสดงว่าพนักงานบริการส่วนหน้ามีความไว้วางใจ ยกย่อง และ ชื่นชมในอาชีพการให้บริการงานโรงแรมและองค์กรของตนเอง โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ สวัสดิการขององค์กรมีความสำคัญต่อตนเองรองลงมาคือ เชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน การเดินทางไปทำงานที่องค์กรมีความสะดวก ชอบสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ทำงานอยู่ และไม่ได้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปตามแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 10) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความภูมิใจในงานแล้วก็จะมีความไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นอยากอยู่ทำงานกับองค์กรไปอีกนาน ซึ่งความภาคภูมิใจในงาน ตัวเอง และองค์กร โดยความภาคภูมิใจนั้นมาจากระดับของผลงาน (Contribution) รับรู้ว่าจะงานที่ทำมีความหมาย ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยโดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ ไม่ได้เสียเวลาในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ มั่นใจว่าศักยภาพของตนเองสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ชอบความท้าทายในที่ทำงานรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพชีวิต ความสำเร็จในงานของคุณได้รับการยอมรับ และ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นไปตามแผนที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 10) ที่กล่าวว่า การได้รับการยอมรับ (Recognition) เป็นการแสดงถึงการได้รับการเคารพจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าในองค์กร ที่แสดงถึงการมองเห็นคุณค่าและผลงานของบุคคลนั้น ซึ่งการที่บุคคลได้รับการยอมรับเป็นผลมาจากอายุและความก้าวหน้า ของตำแหน่งงาน หากบุคคลนั้น ได้รับการยอมรับมากขึ้น ผลผลิตในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your Potential)

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ (Achieving your Potential) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งนี้มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อธิบายถึงจุดแข็ง และข้อดีของการทำงานของตนเองได้ รองลงมาคือ ชอบค้นคว้าและเรียนรู้ทักษะการทำงานและความรู้ใหม่ๆ ใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลายรู้สึกว่ามีพลังในการทำงานและสามารถชนะอุปสรรคและความท้าทายต่างๆ ในการทำงานได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้ามีระดับความสุขในการทำงานสูง สามารถที่จะเพิ่มเติมและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 11) ที่ว่า ระดับความสุขและความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้หรือไม่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล โดยการวัดระดับจากการที่บุคคลนั้น รู้สึกมีพลังในการทำงานได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ได้แสดงออกถึงจุดแข็งและข้อดีของตนเอง ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงานและสามารถเอาชนะอุปสรรค ความท้าทายต่างๆ ในการทำงานได้ และบุคคลที่มีความสุขที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าในการทำงาน พบว่า ได้รับการสนับสนุนมากกว่า 23% ได้รับความเชื่อใน

มากกว่า 13% ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้มากกว่า 30% มีความรับผิดชอบมากกว่า 38% มีความมั่นใจมากกว่า 40% และคิดว่าตนเองสามารถพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ได้มากกว่า 40% นอกจากนั้นพวกเขายังได้ความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นมากกว่า 33% และได้รับความยอมรับนับถือมากกว่า 50% นอกจากนี้ การใช้จุดแข็งที่มีอยู่ไม่ใช่ข้อสำคัญพื้นฐานของการมีความสุขในการทำงาน การมีแรงบันดาลใจ การทำในสิ่งยาก การเอาชนะความท้าทาย และการได้บรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญกว่าในการทำสิ่งเหล่านี้ซึ่งจะต้องมีการจำกัดจุดอ่อนด้วยการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้มีความสุขในการทำงานได้โดยรวมมากกว่า

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของการทำงานอย่างมีความสุขและผลผลิตภาพในการทำงาน

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่ร้อยละ 71.3 มีความรู้สึกที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เต็มประสิทธิภาพคิดเป็น 51-75 เปอร์เซนต์ แสดงว่าพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการผลิตของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 11) ที่ว่า บุคคลที่มีความสุขที่สุดสามารถมีผลงานต่อสัปดาห์ มากกว่าคนที่มีความสุขน้อยกว่าถึง 47% ซึ่งนั่นมีค่าเท่ากับผลของการทำงานล่วงเวลาและเศษหนึ่งส่วนสี่ของอาทิตย์

2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่รู้สึกมีแรงกระตุ้นในการทำงานคิดเป็น 61.03 เปอร์เซนต์ รองลงมาคือ รู้สึกหมดเรี่ยวแรงคิดเป็น 21.91 เปอร์เซนต์ และรู้สึกเฉยๆ 17.09 เปอร์เซนต์ตามลำดับ และมีความรู้สึกว่าการทำงาานนั้นไม่ยุ่งเลย คิดเป็น 19.99 เปอร์เซนต์ความรู้สึกว่าการทำงาานนั้นมียุ่งมาก คิดเป็น 64.33 เปอร์เซนต์และรู้สึกเฉยๆในการทำงาน คิดเป็น 15.88 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับความกระตือรือร้นของบุคคลที่มีความสุขของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 11) ที่ว่า บุคคลมีความสุขที่สุด เมื่อเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าในการทำงาน จะพบว่ามีความกระตือรือร้นมากกว่า 180% ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบบ่อยมากต่องานที่ทำแต่ยังกระทบกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอื่นๆด้วย

3. บุคคลที่มีความสุขและทัศนคติต่อความสุข

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองมีความสุขคิดเป็น 68.28 เปอร์เซนต์ รองลงมาคือ ไม่มีความสุขคิดเป็น 17.76 เปอร์เซนต์ และรู้สึกเฉยๆคิดเป็น 13.92 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเมื่อคิดถึงสิ่งที่ทำในที่ทำงาน มีสิ่งที่ชอบคิดเป็น 75.87 เปอร์เซนต์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับความกระตือรือร้นของบุคคลที่มีความสุขของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 11) ที่ว่าบุคคลที่มีความสุขที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าในการทำงาน พบว่า ได้รับการสนับสนุนมากกว่า 23% ได้รับความเชื่อใจมากกว่า 13% ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้มากกว่า 30% มีความรับผิดชอบมากกว่า 38% มีความมั่นใจมากกว่า 40% และคิดว่าตนเองสามารถพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ได้มากกว่า 40% นอกจากนั้นพวกเขายังได้ความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นมากกว่า 33% และได้รับความยอมรับนับถือมากกว่า 50% อีกด้วยนอกจากนี้ยังพบว่า ลูกจ้างที่มีความสุขกว่าสามารถรับการแข่งขันได้มากกว่าลูกจ้างที่ไม่มีความสุขถึง 18% และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้มากกว่าลูกจ้างที่ไม่มีความสุขถึง 33% และจากการศึกษาพบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อความสุขโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้าง

เห็นด้วย สามารถจำแนกตามความคิดเห็นได้ดังนี้ โดยปกติแล้วคุณเป็นคนที่มีความสุขมาก รองลงมาคือ คนบางคนเป็นคนที่มีความสุขได้เสมอ พวกเขาสามารถมีความสุขกับชีวิตได้ ไม่ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นและสามารถเอาตัวรอดได้ทุกสถานการณ์ คนบางคนไม่มีความสุขเท่าที่ควร พวกเขาน่าจะมีความสุขมากกว่านี้ ถ้าหากว่าไม่ทำตัวหดหู่อะไรกำลังใจ และหากเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ คุณคิดว่าตนเองมีความสุขมากกว่าเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับบุคคลที่มีความสุขของ iOpener (อ้างถึงในสุรตีพิมพ์ ถ้ำทอง, 2554: 11) ที่ว่า หากบุคคลมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง จะพบว่า ตนมีความเครียดในตนเองมากกว่าคนที่ไม่มีความสุขในการทำงาน 23% ซึ่งสิ่งนี้ได้มาจากการประสบความสำเร็จ การได้ดูงาน การถูกชักจูงโน้มน้าว และการตีความความรู้สึกภายในได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะเวลาที่ถูกกดดัน

2. ข้อค้นพบ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริการส่วนหน้าที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่น (Conviction) มากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่เป็นเพศหญิง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านแผนกที่ปฏิบัติงานกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Conviction) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องานมากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ด้านความมั่นใจ (Conviction) พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจต่องานมากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Conviction) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) พบว่า พนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าพนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 2 ปี และพนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 1 ปี

ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) พบว่า พนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องานมากกว่าพนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 2 ปี

ด้านความมั่นใจ (Conviction) พบว่า พนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจมากกว่าพนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 2 ปี และพนักงานที่วางแผนร่วมงานกับองค์กร 1 ปี

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมกับปัจจัยความสุขทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลงาน (Contribution) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวมทั้งสามด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์ (R) มากที่สุดคือ 0.856 รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.841 ด้านความมั่นใจ (Confidence) โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.833 ปัจจัยด้านผลงาน (Contribution) โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.737 และด้านความเชื่อมั่น (Conviction) โดยมีความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.724 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานมีผลต่อความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 นอกจากนี้การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่า ความไว้วางใจ (Trust) สามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผลงานได้และปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความเชื่อมั่นได้ ($\beta = 0.467$) รองลงมาคือ ความไว้วางใจ (Trust) สามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความผูกพันต่องานได้ ($\beta = 0.437$) ความภาคภูมิใจ (Pride) สามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านวัฒนธรรมองค์กรได้ ($\beta = 0.397$) และความภาคภูมิใจ (Pride) สามารถทำนายปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความมั่นใจได้ ($\beta = 0.734$)

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการส่วนหน้าต่อศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้กับคุณลักษณะสำคัญที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลในภาพรวม พบว่า ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ พบว่าความไว้วางใจ (Trust) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้โดยมีความสัมพันธ์ (R) มากที่สุดคือ 0.74 รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจ (Pride) มีความสัมพันธ์ (R) 0.68 และและการได้รับการยอมรับ (Recognition) มีความสัมพันธ์ (R) 0.59 เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig) พบว่า ความภาคภูมิใจ (Pride) ความไว้วางใจ (Trust) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 นอกจากนี้การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) พบว่าความไว้วางใจ (Trust) สามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.508$) ความภาคภูมิใจ (Pride) สามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.374$) และการได้รับการยอมรับ (Recognition) สามารถทำนายระดับศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ ($\beta = 1.269$) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้า มีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติความสุขในการทำงานอยู่ในระดับความสุขสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขของพนักงานแต่ละแผนกโดยเรียงลำดับจากแผนกที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขสูงสุด พบว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีระดับความสุขในการทำงานสูง รองลงมา คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกต้อนรับส่วนหน้า ตามลำดับ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความสุขในการทำงานของพนักงานและสร้างควมรื่นรมย์ในการทำงานของแต่ละแผนกผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

- ลดช่องว่างของระดับการบังคับบัญชาโดยการคลุกคลีกับพนักงานให้มากขึ้นทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานมิใช่เจ้านาย เพราะพนักงานจะรู้สึกผ่อนคลายเวลาที่ได้ทำงานอย่างใกล้ชิดและสะดวกใจที่ปรึกษาและขอคำแนะนำต่างๆ

- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และ การเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้บริหารจะต้องรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานด้วยความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในเรื่องที่พนักงานพูด สามารถจับประเด็นและพร้อมให้คำแนะนำที่ถูกต้องเพื่อเป็นการปรับทัศนคติของพนักงาน และลดความขัดแย้งภายในองค์กร หรือ ภายในแผนกเมื่อพนักงานรู้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ฟังที่มีความเข้าใจก็จะกล้าปรึกษาและขอคำแนะนำในการแก้ปัญหา ต่อไป

2. จากผลการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้า มีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ มีความสุขมากแต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขของพนักงานแต่ละช่วงอายุ โดยเรียงลำดับจากช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขสูงสุด พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมีความสุขมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรต้องรู้จักดึงจุดแข็งและศักยภาพของคนแต่ละช่วงวัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการจัดระบบพี่สอนงาน (Mentor – Mentee System) ให้พนักงานแต่ละช่วงอายุสลับบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองถนัดให้แก่เพื่อนร่วมงานกิจกรรมดังกล่าวสามารถลดปัญหาช่องว่างระหว่างอายุภายในองค์กรช่วยพนักงานแต่ละคนปรับปรุงวิธีการทำงาน ได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำเพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ได้รับการฝึกภาวะความเป็นผู้นำหรือการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี อีกทั้งเป็นโอกาสที่ดีในการสร้างเครือข่ายและบทบาททั้งภายในองค์กร การมีระบบพี่สอนงาน เป็นจะกระบวนการสร้างกลุ่มคนที่มีศักยภาพในการทำงานสูงและรักษาคนเก่งคนดีไว้ในองค์กร โดยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้กล้าแสดงความคิดเห็น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมรับความท้าทายใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

3. จากผลการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้า มีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ มีความสุขมากแต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความสุขของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากอายุงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขสูงสุด พบว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-2 ปี ช่องว่างระหว่างอายุงานในแต่ละองค์กร มักจะทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กร ส่งผลเรื่องของการทำงานเป็นทีมที่ไม่ได้ประสิทธิผล ผู้บริหารสามารถลดช่องว่าง เพิ่มค่านิยมเรื่องความผูกพันในองค์กรให้พนักงานรักใคร่กลมเกลียวกันและรักองค์กร และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมในองค์กร โดยการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม

(Team Building) เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานและสร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กร ไม่แบ่งแยกเป็นฝ่ายใด เพราะงานและความรับผิดชอบของทุกคนคือความยั่งยืนขององค์กร

4. จากผลการศึกษาระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับ 1 คือ ปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) มีค่าอยู่ระดับเห็นด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีค่าอยู่ระดับค่อนข้างเห็นด้วย ด้านผลงาน (Contribution) มีค่าอยู่ระดับค่อนข้างเห็นด้วย และ ด้านความมั่นใจ (Confidence) มีค่าอยู่ระดับค่อนข้างเห็นด้วย ตามลำดับ โดยในแต่ละด้านจะมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุด โดยผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า องค์กรควรจะให้ค่าสำคัญกับปัจจัยย่อยเหล่านี้

4.1 ด้านผลงาน ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่พนักงานส่วนหน้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การนำเสนองานในแต่ละครั้งได้รับความสนใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน แสดงว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกว่าการแสดงความคิดเห็นด้านการทำงานไม่ได้รับการตอบรับหรือการเปิดโอกาสรับฟังจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานตามที่คาดหวังไว้ อาจก่อให้เกิดความอึดอัดใจในการแสดงความคิดเห็นครั้งต่อไปและอาจเป็นการทำลายบรรยากาศที่ดีการทำงาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงานในด้านผลงานบางสถานการณ์ ผู้บริหารควรอยู่ในบทบาทของการเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังความคิดเห็นคำถาม และคำร้องทุกข์ของพนักงาน หรือสร้างกล่องรับความคิดเห็นของพนักงานไว้หน้าห้อง เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความรู้สึก หรือระบายความคับข้องใจต่างๆ ในการทำงานได้ และนำข้อมูลที่ได้รับ ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือพัฒนาองค์กรต่อไป เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความพยายามในการทำงานและความคิดเห็นของเขาได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทสติปัญญาในการสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร

4.2 ด้านความเชื่อมั่น ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่พนักงานส่วนหน้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงานแสดงว่า พนักงานบริการส่วนหน้าต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหรือความยุ่งยากโดยลำพัง สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมการทำงานที่ขาดการให้อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน (Empowerment) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน ผู้บริหารสามารถทำได้ โดยการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หรือ การสร้างความแปลกใหม่ในการทำงาน ตัวอย่างเช่น มอบหมายชิ้นงานที่ท้าทายความสามารถของพนักงาน อาจเป็นชิ้นงานในระดับที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถของผู้บริหารในการทำ ตัวอย่างเช่น มอบหมายพนักงานระดับปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ให้จัดทำรายการสรุปรายได้จากการเข้าพักซึ่งเป็นงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อลดปัญหาความเบื่อหน่ายจากการทำงานทำให้พนักงานพัฒนาและการแสวงหาทักษะความชำนาญเพิ่มเติม ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่มอบหมายเพิ่มเติมให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมโยงและความเข้าใจกับความก้าวหน้าและเป้าหมายในอนาคต
- ให้คำแนะนำ/กรอบแนวทางปฏิบัติ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่พนักงานในการบริหารจัดการกับงานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจในว่าพวกเขาสามารถบริหารงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าในงาน (Job Value Added)

นอกจากนี้การออกแบบงานที่เน้นการเพิ่มคุณค่าในงาน ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานเพื่อการเตรียมความพร้อมในสายอาชีพ (Career Path) ให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถรับมือกับงานที่เพิ่มขึ้นในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้

4.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่พนักงานส่วนหน้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือสามารถเสนอความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมของพนักงาน แสดงว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกว่าคุณค่าของตนเองขาดการมีส่วนร่วมกับองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมหรือการประชุมเพื่อให้พนักงานมีสิทธิ์ในการออกความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กร เช่น การจัดกิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน (Town Hall Meeting) มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ให้การสื่อสารจากผู้บริหารเข้าถึงพนักงานทุกระดับ ในที่ประชุมทุกคนมีบทบาทคือเพื่อนร่วมงาน และพูดคุยกันอย่างเปิดอก เกี่ยวกับ นโยบาย ทิศทางในการทำงาน รวมถึงผลประกอบการต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร จุดที่สำคัญของกิจกรรมดังกล่าวคือ การเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามหรือตั้งซักถามต่างๆ โดยไม่ต้องเกรงใจ และผู้บริหารได้ใช้การประชุมดังกล่าวในการชี้แจงและสื่อสารกับพนักงาน ซึ่งจะเป็นการลดความรู้สึกการขาดการมีส่วนร่วมกับองค์กรในตัวพนักงาน เพราะการที่พนักงานรู้สึกผูกพันต่องานและองค์กร เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความจงรักภักดีต่องานและองค์กรของพนักงานหากองค์กรใดที่มีพนักงานมีทัศนคติต่อองค์กรและค่านิยมลักษณะเช่นนี้ องค์กรนั้นย่อมมีความเข้มแข็งและมีความได้เปรียบแข่งขันเพราะบุคคลากรพร้อมอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

4.4 ด้านความผูกพันต่องานผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่พนักงานส่วนหน้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงแรม แสดงว่า พนักงานบริการส่วนหน้ารู้สึกยังไม่เข้าใจและยอมรับในแนวทางการบริหารงานเท่าที่ควร เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของ และความคล้อยตามในแนวทางการบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ (Leadership) สามารถกระตุ้นความรู้สึกพนักงานในองค์กรโดยการเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานต้องเป็นนักวางแผนมีความสามารถในการตัดสินใจภายใต้สภาวะกดดัน จะนำมาซึ่งการได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของการบริหารของตน และต้องรู้จักวิเคราะห์และจัดระบบงานควบคู่ไปกับการจูงใจให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนทางการบริหารหรือกำหนดทิศทางของแผนก หรือองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีการชี้แจงหรือจัดการประชุมเป็นประจำสม่ำเสมอทุกไตรมาส เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์และแนวทางการบริหารงาน รวมไปถึงผู้บริหารควรสร้างเครื่องมือการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพราะการสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในแต่ละองค์กร

4.5 ด้านความมั่นใจ ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่พนักงานส่วนหน้ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือไม่อยากลาออกจากอาชีพการให้บริการงานโรงแรม แสดงว่า พนักงานขาดความมั่นใจในตนเองและขาดความศรัทธาต่องานที่ทำอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่พนักงานอาจพบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองระดับสูงแต่เมื่อผลงานที่ออกมาไม่ตรงกับความคิดหวังทำให้ขาดความมั่นใจและลดคุณค่าของตนเอง และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการทำงานดังนั้น ผู้บริหารควรสร้างความมั่นใจของพนักงาน โดยการกำหนดเส้นทางสายอาชีพ (Career path) รวมถึงกำหนดความต้องการ (Qualification requirements) ของตำแหน่งงานต่างๆ ภายในองค์กรให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ เพราะพนักงานจะได้เห็นเป้าหมายและผลักัดตนเองไปยังจุดสูงสุดของตนเอง เพื่อลดความรู้สึกลาออกจากงาน

5. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านเพศ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน และจำนวนปีที่วางแผนร่วมงานกับองค์กรต่างเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เนื่องด้วยความหลากหลายของพนักงานมีผลต่อความสำเร็จ หรือ อาจจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่ดี หากผู้บริหารละเลยหรือไม่ดำเนินการใดๆ จะกลายเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความแตกแยก ข้อขัดแย้งหรือบ่อนทำลายกันเอง และบั่นทอนความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลเพื่อนำข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคล ข้อเด่น และข้อด้อยมาพัฒนาวิธีการในการบริหารงานบุคคลให้สามารถทำงานร่วมกันภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรต่อไป เช่น

- เลือกกิจกรรมการส่งเสริมทำงานเป็นทีม (Team Work) เพื่อให้บุคลากรที่มีความแตกต่างกันได้ปรับตัวเรียนรู้ และทำความเข้าใจกัน คนต่างวัย หรือ ต่างเพศย่อมที่มีวิถีชีวิตและแนวความคิดที่ต่างกัน คนอีกรุ่นหนึ่งอาจจะไม่เข้าใจวิธีการคิดหรือความคาดหวังในการทำงานของคนอีกรุ่น ซึ่งในข้อเท็จจริงไม่ว่าจะเป็นวัย หรือ เพศใด เมื่ออยู่ร่วมกันในองค์กร ย่อมจะต้องพึ่งพากัน พนักงานรุ่นเก่า ต้องอาศัยเด็กรุ่นใหม่ ในเรื่องของการสอนการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ภายในองค์กร ในขณะที่พนักงานรุ่นเก่า ก็มีคุณสมบัติที่เด่น เช่น มีทักษะ ประสบการณ์ ในการถ่ายทอดสอนงานให้ คำปรึกษา เป็นต้น

- กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบ (Competency) โดยทำการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ในตำแหน่งงานเดิมและจัดทำบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆใหม่ให้มีความยืดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลงเมื่อกำหนดสมรรถนะเรียบร้อยแล้วให้วางแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะในงาน (Functional Competency) โดยกำหนดให้พนักงานต้องมีทักษะความรู้ความสามารถในสมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competency) เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว. (2558). *สถิตินักท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://www.tourism.go.th/home/listcategory/11/217>

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2558). *พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547*. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://www.dip.go.th>

กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2558). *สถานการณ์กำลังแรงงาน การมีงานทำและการ*

ว่างงานและแนวโน้มปี 2557. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://lmi.doe.go.th/index.php/16-analysis>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). *ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด*. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2558, จาก

<http://intelligencecenter.tat.or.th>

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- จรรยา ดาสา. (2552). *ความสุขในที่ทำงาน (Happiness at Workplace).* ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.ptu.ac.th/presidentoffice/PDF/7-05-52_Column_6.pdf
- จันทกฤต กฤตธรรม. (2553). *ความสุขในการทำงานพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา เชียงใหม่ จำกัด.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *การโรงแรม.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุตินา จักรจรัส. (2553). *การจัดการฝ่ายห้องพัก.* กรุงเทพฯ: โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฐิติมารินทร์ บุญญะโรจน์. (2554). *ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ทักษิณา คุณนาร์กษ์. (2546). *การตลาดและการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว.* เชียงใหม่: สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปกรณ ล้อมโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของ พนักงานโรงแรมในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ประทีน หงษ์แก้ว. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข:กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.* (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ. (2558). *Name List for Hotel and Resorts 2014.* ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://thaihotels.org/name-list-for-hotel-resort-2014>
- สุภณัฐ โองวัลย์. (2554). *ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัดเชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง. (2554). *ความสุขในการทำงานของครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาลำปางเขต 3.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

Alexander Kjerulf. (2550). *Happiness at Work*. http://www.himh.org.au/__data/assets/pdf_file/0019/2746/3-Happiness-at-Work.pdf

Hotel mule. (2556). *Full-service hotel organization charts*. Retrieved November 22, 2015, from <http://www.hotelmule.com/html/28/n-1128.html>

Jessica Pryce-Jones. (2556). *Engagement and Happiness at Work: the differences*. <http://www.iopenerinstitute.com/blog/2013/engagement-v-happiness.aspx?lang>

_____. (2557). *The Science of Happiness at Work*. <http://www.iopenerinstitute.com/the-science-of-happiness-at-work%E2%84%A2.aspx>

_____. (2558). *iOpener People and Performance Questionnaire (iPPQ)*. <https://www.iopenerinstitute.com/get-your-free-report.aspx>