

องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา*

Work Happiness Component of Operating Staff in Hotel Business, Pattaya City

ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์ (Thittarat Pimpaporn)**

ประสพชัย พสุนนท์ (Prasopchai Pasunon)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา 2) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมเมืองพัทยา ในระบบสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย โดยสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานประกอบด้วย 6 องค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.79 ที่มีค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.50-0.88 2) ระดับความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด คือ ความสำคัญของงาน ($\bar{X}$ = 4.00, S.D.=0.62) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X}$ =3.85, S.D.=0.76) ความคิดเชิงบวก ($\bar{X}$ = 3.76, S.D.=0.55) ผู้นำและนโยบาย ($\bar{X}$ =3.61, S.D.=0.79) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X}$ =3.53, S.D.=0.69) โดยอยู่ในระดับมาก ความคิดเชิงลบ ($\bar{X}$ =3.07, S.D.=0.95) มีระดับความสุขอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความสุขที่ต่างกันดังนี้คือ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน, การวิเคราะห์องค์ประกอบ, ธุรกิจโรงแรม

* เพื่อการศึกษาองค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา
(To study the Personal Factors and Job characteristic factors Affecting Work Happiness in Hotel Business, Pattaya City)

** อาจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Email: thittarat.p@ku.th
Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Email: thittarat.p@ku.th

*** รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, Email: pasunon@gmail.com
Associate Professor, Faculty of Management Science Silpakorn University, Email: pasunon@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the factor of work happiness component of operating staff in hotel business, 2) the level of work happiness component of operating staff in hotel business and 3) compare the work happiness based on the personal factor of operating staff in hotel business. The samples were 399 people selected from Thai Hotel Association's list by cluster random sampling referring from Krejcie and Morgan Table. The research instrument was questionnaire with the content validity and reliability. The collected data were statistically analyzed by variety techniques; exploratory factor analysis, frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, one way ANOVA, and multiple comparison by LSD method. The study found that 1) Work happiness of operating staff in hotel business consists of 6 components and can explain all variance of 60.79%. Factors loading were between 0.50 - 0.88. 2) The work happiness level most effect as the task significance ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.62), next the social relationship ($\bar{X}$ =3.85, S.D.=0.76), positive thinking ($\bar{X}$ =3.76, S.D.=0.55), leader and policy ($\bar{X}$ =3.61, S.D.=0.79) and autonomy ($\bar{X}$ = 3.53, S.D.=0.69). The level of work happiness of sampling had high level. However, the negative thinking ($\bar{X}$ =3.07, S.D.=0.95) had effect in moderate level of the work happiness. And 3) The difference of the personal characteristic, as follow marital status, period to work and department; resulted in a difference in the work happiness at a 0.05 level of significance.

Keywords: Work Happiness, Factors Analysis, Hotel Business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาและพยายามแสวงหา ความสุขนำมาซึ่งความเบิกบานใจและพึงพอใจในชีวิต การทำงานคือหนึ่งในที่มาของความสุขของมนุษย์ เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลามากกว่าหนึ่งในสามของชีวิต ดังนั้น หากมนุษย์มีความสุขกับการทำงานย่อมจะส่งผลให้มีความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร เช่น ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการมากขึ้น เป็นต้น (Fisher. 2009; Manion, 2003)

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน โดยการแสดงออกด้วยความเพลิดเพลินในการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความสบายใจในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีผลดีคือ เป็นแรงจูงใจให้เกิดความท้าทายที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ ภาควุมใจต่อผลงานมีคุณภาพ ลดความเครียด เกิด

บรรยากาศในที่ทำงานดี รวมทั้งองค์กรได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ (Kerns, 2008; Manion, 2006 อ้างถึงในภาพร รักผกา และจินตจุฑา รอดพาล, 2554)

องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้ามไม่ได้ คือ ปัจจัยแห่งความสุข “ชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้นเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามท้องที่การต้องการ” (อารณ ภูวิทย์พันธ์, 2553) มีการทดลองของ Andrew, Eugenio, and Daniel (2014) พบว่า คนที่มีความสุขจะมีผลิตผลในการทำงานเพิ่มมากขึ้นประมาณร้อยละ 12 ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าความสุขในการทำงานของพนักงานเป็นประเด็นท้าทายสำหรับองค์กรในยุคปัจจุบันที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ (Schermerhorn, 2008)

สำหรับธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการบริการเป็นผลิตภัณฑ์หลักของธุรกิจ โดยลักษณะเฉพาะอย่างหนึ่งของธุรกิจโรงแรมคือ การให้และการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (Inseparability) และความไม่คงที่ของคุณภาพการบริการ (Heterogeneity) ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่มนุษย์เป็นตัวแทนขององค์กรในการส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการ (อิตรัตน์ พิมพาภรณ์, 2557) ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานเหล่านั้นเป็นตัวแทนส่งมอบบริการที่ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจ และสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรได้ในที่สุด โดยพนักงานกลุ่มสำคัญที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน (iHotel Marketer, 2556) โดยบุคลากรกลุ่มนี้เป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมที่ทำหน้าที่เป็นผู้อยู่เบื้องหน้าและเบื้องหลังในการให้บริการกับลูกค้า ถือเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและเป็นกลุ่มพนักงานที่มีปริมาณมากที่สุดในองค์กร

เมืองพัทยา เป็นเมืองที่มีจำนวนห้องพักมากเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร และนับได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างจังหวัดที่มีจำนวนห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ และพัทยาก็เป็นพื้นที่ที่สามารถสร้างสมดุลได้ค่อนข้างดีระหว่างอัตราการขยายตัวทางด้านจำนวนห้องพักและจำนวนผู้เข้าพักในธุรกิจโรงแรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ด้วยปัจจัยตามที่กล่าวมานั้นจึงนับได้ว่าธุรกิจโรงแรมในเมืองพัทยามีความน่าสนใจต่อการศึกษาและพัฒนาธุรกิจประเภทนี้ให้เติบโตขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในการศึกษาค้นคว้านี้ทำให้ทราบองค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา และสามารถนำมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์องค์การเพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรต่อไป ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงถือว่ามีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาความสุขของพนักงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาผลการดำเนินงานหรือการส่งมอบบริการที่สูงขึ้น โดยเฉพาะเมืองพัทยาที่เป็นพื้นที่ที่สามารถสร้างสมดุลได้ค่อนข้างดีระหว่างอัตราการขยายตัวทางด้านจำนวนห้องพักและจำนวนผู้เข้าพักในโรงแรมตามที่ได้อ้างอิงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา
3. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความสุขในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ตามแนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2000); Manion (2003); และ Warr (2007)
2. พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ (Operation) ของโรงแรมพื้นที่พัทยารายงานประจำปี 2557 ของสมาคมโรงแรมไทย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิดความสุขและความสุขในการทำงาน มีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2000) ที่มุ่งอธิบายปัจจัยแห่งความอยู่ดีมีสุข (Subjective Wellbeing) ซึ่งบุคคลจะประเมินและตัดสินตนเองในหลาย ๆ ด้านจากอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในส่วนสำคัญของชีวิต เช่น ชีวิตการแต่งงานและชีวิตการทำงาน โดยปัจจัยแห่งความอยู่ดีมีสุขประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) 2) ความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต (Satisfaction with Important Domain) เช่น ความพึงพอใจในงาน 3) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) คือ การมีอารมณ์และความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และ 4) ระดับความรู้สึกทางลบที่ต่ำ (Low Levels Negative Affect) คือ อารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในระดับต่ำ

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดของ Manion (2003) ซึ่งอธิบายความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ไว้ หมายถึง การเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ ปลาบปลื้มใจ รู้สึกอยากที่จะทำงาน มีองค์ประกอบ 4 ลักษณะ คือ 1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) 2) ความรักในงาน (Love of the Work) 3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) และ 4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

และสุดท้ายแนวคิดของ Warr (2007) อธิบายว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจ และความกระตือรือร้นในการทำงาน ประกอบไปด้วย 1) ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) 2) ความรู้สึกกระตือรือร้น (Self-Validation) และ 3) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยความรู้สึกทั้ง 3 ลักษณะมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่มีฐานจากความรู้สึกพอใจและเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับความรู้สึกและอารมณ์ซึ่งมาจากสาเหตุที่ต่างกันของลักษณะสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของมนุษย์ตามแนวคิดในการทำงานอย่างมีความสุขตามที่กล่าวไป สรุปได้ว่า การทำงานที่มีความสุข คือ อารมณ์และความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน โดยความสุขในการทำงานเกิดจากปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน เช่น งานมีความสนุก ความท้าทาย ความมีอิสระในการทำงาน มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน รวมทั้งมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นต้น โดยงานวิจัยนี้ได้รวบรวมปัจจัยต่าง ๆ จากแนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2000) Manion (2003) และ Warr (2007) เพื่อสำรวจตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา โดยมีประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เมืองพัทยา ตามรายงานประจำปี 2557 ของสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งมีโรงแรมจำนวน 19 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2557) โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 7,500 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งการเก็บข้อมูลโรงแรมละเท่า ๆ กันจากรายชื่อโรงแรมที่ได้กำหนดไว้ และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) อ้างถึงในประสพชัย พสุนนท์, 2557) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 366 คน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไว้ที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมแต่ละแห่ง และป้องกันการได้แบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่าที่กำหนดจึงได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 450 คน และสามารถเก็บคืนกลับมาได้จำนวน 399 คน ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.40 ช่วงอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 30.30 สถานภาพโสด ร้อยละ 63.20 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 49.40 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ ส่วนใหญ่ทำงานมาโดยประมาณ 1-3 ปี ร้อยละ 36.30 ปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า ร้อยละ 26.30

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม และแผนกที่ปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 คือ การวัดความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงานตามแนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2000); Manion (2003); Warr (2007) ดังนั้น จึงได้ข้อคำถามเพื่อหาองค์ประกอบความสุขในการทำงาน จำนวน 28 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และแปลความหมายคะแนนโดยใช้เกณฑ์ตามแนวทางประคอง กรรณสูต (2542) คือ

1) 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 2) 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับมาก 3) 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง 4) 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับน้อย 5) 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. การเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ใช้การทดสอบที (t-test) กับเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) กับอายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน และทดสอบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยสถิติ LSD ในกรณีที่มียุทธศาสตร์จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้สถิติ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และ Bartlett's Test of Sphericity เพื่อตรวจสอบและหาข้อสรุปว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการทดสอบค่า KMO เท่ากับ 0.92 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ 1 สามารถสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548) มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.00 แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ในการสกัดองค์ประกอบใช้วิธี Principal Component Analysis (PCA) โดยกำหนดค่าไอเกน (Eigen Value) มากกว่า 1 และทำการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรข้อคำถาม โดยการหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) ด้วยวิธีการหมุนแกนแบบหมุนจากด้วยวิธีวารีแม็กซ์ (Varimax Rotation) แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าไอเกนและร้อยละความแปรผันของวิธี PCA และการหมุนแกนองค์ประกอบแบบวิธีวารีแม็กซ์

Component	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Eigen value	% of Variance	Cumulative %	Eigen value	% of Variance	Cumulative %
1	11.07	32.55	32.55	5.40	15.87	15.87
2	3.62	10.66	43.21	3.59	10.56	26.43
3	1.92	5.65	48.86	3.59	10.56	36.99
4	1.62	4.75	53.61	3.15	9.27	46.26
5	1.28	3.75	57.36	2.97	8.75	55.01
6	1.17	3.43	60.79	1.97	5.78	60.79

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

จากตารางที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานฯ จำนวน 399 คน พบว่า มีองค์ประกอบหลัก 6 ด้าน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.50 ขึ้นไป (ศิริชัย พงษ์รัชชัย, 2552) สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.79 โดยจำแนกแต่ละปัจจัยดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

2. การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

องค์ประกอบที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานฯ มากที่สุด ได้แก่ ความสำคัญของงาน ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.62) รองลงมาคือ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.76) ความคิดเชิงบวก ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.55) ผู้นำและนโยบาย ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.79) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.69) โดยระดับความสุขในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเชิงลบ ($\bar{X}=3.07$, S.D.= 0.95) ซึ่งมีผลต่อระดับความสุขของพนักงานฯ ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 2 ตารางที่ 2 องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

องค์ประกอบ	Factor loading	Mean	S.D.	ระดับความสุข
องค์ประกอบที่ 1 ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) (Eigenvalues = 5.40 และ %Variance = 15.87)				
1.ความกระตือรือร้น เปี่ยมด้วยพลังพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	0.528	3.92	0.72	มาก
2.ชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	0.527	3.91	0.74	มาก
3.มีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้	0.561	3.66	0.77	มาก
4.รู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	0.666	3.57	0.80	มาก
5.ตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	0.672	3.73	0.80	มาก
6.รู้สึกว่าชีวิตมีความสุข	0.731	3.77	0.77	มาก
7.รู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงาน	0.675	3.61	0.76	มาก
8.รู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานจนลืมเวลา	0.654	3.82	0.69	มาก
9.รู้สึกรักและเอาใจใส่กับงานที่ทำอยู่เสมอ	0.625	3.73	0.76	มาก
10.มักจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน	0.704	3.77	0.87	มาก
11.ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัว				
องค์ประกอบที่ 2 ความคิดเชิงลบ (Negative Thinking) (Eigenvalues = 3.59 และ %Variance = 10.56)				
1. มักพบเห็นการทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์จึงรู้สึกอึดอัดใจ	0.750	3.28	1.12	ปานกลาง
2. รู้สึกซึมเศร้า จิตใจหดหู่ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง	0.754	2.76	1.11	ปานกลาง

3. รู้สึกวิตกกังวลต่อการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานที่มี มากเกินไป	0.873	3.01	1.22	ปานกลาง
	0.879	3.10	1.10	ปานกลาง
4. รู้สึกแยะกับความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากอารมณ์และ ความเครียด	0.886	3.22	1.21	ปานกลาง
5. มักเบื่อหน่ายกับการขาดความสามัคคีในการทำงาน				
องค์ประกอบที่ 3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)		(Eigenvalues = 3.59 และ %Variance = 10.56)		
1. งานที่ทำมีคุณค่าและมีความหมายกับตนเอง	0.715	3.95	0.7	มาก
2. งานที่ทำส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	0.703	4.03	7	มาก
3. ผลงานที่ทำมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงาน	0.791	4.04	0.7	มาก
4. งานที่ทำเป็นที่ยอมรับของสังคม	0.704	3.98	6	มาก
			0.7	
			9	
			0.7	
			7	
องค์ประกอบที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social Relationship)		(Eigenvalues = 3.15 และ %Variance = 9.27)		
1. ความอบอุ่นและสบายใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	0.707	3.82	0.85	มาก
2. การทำงานมีรูปแบบที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำต่อกันอย่าง สม่ำเสมอ	0.767	3.88	0.79	มาก
องค์ประกอบที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)		(Eigenvalues = 2.97 และ %Variance = 8.75)		
1. มีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	0.667	3.62	0.81	มาก
2. ได้รับโอกาสในการคิดริเริ่มวางแผนงานใหม่ๆ	0.661	3.55	0.88	มาก
3. มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	0.771	3.54	0.85	มาก
4. หากมีความจำเป็น สามารถเปลี่ยนแปลงตารางการทำงาน ของตนเองได้	0.657	3.45	0.95	มาก
องค์ประกอบที่ 6 ผู้นำและนโยบาย (Leader and Policy)		(Eigenvalues = 1.97 และ %Variance = 5.78)		
1. ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาอยู่เสมอ	0.601	3.49	0.93	ปานกลาง
2. องค์กรมีการส่งเสริมในการพัฒนาความรู้ความสามารถของ บุคลากร	0.623	3.74	0.86	มาก

3. การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม

ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฯ พบว่า องค์ประกอบที่แตกต่างกันมี 4 กลุ่ม ตามการจำแนกของลักษณะส่วนบุคคล คือ ความคิดเชิงลบ ความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมีอิสระในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา ด้านสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม และแผนกที่ปฏิบัติงาน

องค์ประกอบ	สถานภาพสมรส		ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		แผนกที่ปฏิบัติงาน	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. ความคิดเชิงบวก	0.397	0.811	1.731	0.142	1.526	0.168
2. ความคิดเชิงลบ	1.220	0.302	2.719	0.029*	0.905	0.491
3. ความสำคัญของงาน	3.893	0.004*	0.756	0.554	3.739	0.001*
4. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	1.770	0.134	1.537	0.191	2.693	0.014*
5. ความมีอิสระในการทำงาน	1.184	0.317	3.955	0.004*	2.554	0.019*
6. ผู้นำและนโยบาย	0.240	0.916	0.856	0.490	1.201	0.305

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1. **ความคิดเชิงลบ** พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเชิงลบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=2.719$, $sig.=0.029$)

2. **ความสำคัญของงาน** พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความเห็นเรื่องความสำคัญของงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=3.893$, $sig.=0.004$) และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเห็นเรื่องความสำคัญของงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=3.739$, $sig.=0.001$)

3. **ความสัมพันธ์กับผู้อื่น** พบว่า แผนกที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเห็นเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=2.693$, $sig.=0.014$)

4. **ความมีอิสระในการทำงาน** พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นเรื่องความมีอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=3.955$, $sig.=0.004$) และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นเรื่องความมีอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F=2.554$, $sig.=0.019$)

นอกจากนั้น ทำการทดสอบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยสถิติ LSD ในกรณีที่มีนัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการทดสอบรายคู่มีดังนี้

จำแนกตามสถานภาพสมรส จากตารางทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสำคัญของงาน พบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพโสดกับสมรส (อยู่ด้วยกัน) มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกันกับพนักงานฯ ที่มีสถานภาพหย่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพ

โสดมีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส (อยู่ด้วยกัน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา จำแนกตามสถานภาพสมรส ตามองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสำคัญของงาน

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส (อยู่ด้วยกัน)	สมรส (แยกกันอยู่เพราะ อาชีพ)	หย่า	หม้าย
โสด (4.04)	-	0.19*	0.23	0.45*	0.20
สมรสอยู่ด้วยกัน (3.86)		-	0.42	0.64*	0.01
สมรสแยกกันอยู่เพราะอาชีพ (4.28)			-	0.21	0.43
หย่า (4.50)				-	0.65
หม้าย (3.85)					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม จากตารางทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ในองค์ประกอบที่ 2 ความคิดเชิงลบ พบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง (ดังตารางที่ 5) และในองค์ประกอบที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน พบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ ที่มีอายุงาน 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม ตามองค์ประกอบที่ 2 ความคิดเชิงลบ

อายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน โรงแรม)	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี (2.90)	-	0.09	0.35*	0.42*	0.20
1 - 3 ปี (2.99)		-	0.26	0.33*	0.11
3 - 5 ปี (3.25)			-	0.08	0.15
5 - 10 ปี (3.33)				-	0.22
10 ปีขึ้นไป (3.10)					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม ตามองค์ประกอบที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน

อายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน โรงแรม)	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	3 - 5 ปี	5 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี (3.38)	-	0.09	0.27*	0.34*	0.39*
1 - 3 ปี (3.48)		-	0.18	0.25*	0.29*
3 - 5 ปี (3.66)			-	0.07	0.11
5 - 10 ปี (3.72)				-	0.05
10 ปีขึ้นไป (3.77)					-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน จากตารางทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสำคัญของงาน พบว่า พนักงานฯ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว และแผนกทรัพยากรมนุษย์ มีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พนักงานฯ แผนกบริการส่วนหน้ามีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกแม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พนักงานฯ แผนกแม่บ้านมีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกการตลาด และแผนกทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง (ดังตารางที่ 7) และในองค์ประกอบที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่าพนักงานฯ แผนกบริการส่วนหน้ามีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกแม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานฯ แผนกแม่บ้านมีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกการตลาด แผนกทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง (ดังตารางที่ 8) และในองค์ประกอบที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน พบว่า พนักงานฯ แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านมีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกทรัพยากรมนุษย์ และแผนกบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานฯ แผนกแม่บ้านมีค่าคะแนนความสุขที่แตกต่างกับพนักงานฯ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกทรัพยากรมนุษย์ และแผนกบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง (ดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 7 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา
จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบที่ 3 ความสำคัญของงาน

แผนกที่ปฏิบัติงาน	บริการ ส่วน หน้า	แม่บ้าน	บริการ อาหาร และ เครื่องดื่ม	ครัว	การตลาด	ทรัพยากร มนุษย์	บัญชี
บริการส่วนหน้า (4.01)	-	0.26*	0.03	0.07	0.09	0.07	0.35 *
แม่บ้าน (3.75)		-	0.23*	0.33*	0.35*	0.33*	0.61 *
บริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.98)			-	0.10	0.12	0.10	0.38 *
ครัว (4.08)				-	0.02	0.00	0.28 *
การตลาด (4.10)					-	0.02	0.26
ทรัพยากรมนุษย์ (4.09)						-	0.27 *
บัญชี (4.36)							-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 8 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา
จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น

แผนกที่ปฏิบัติงาน	บริการ ส่วน หน้า	แม่บ้าน	บริการ อาหารและ เครื่องดื่ม	ครัว	การตลาด	ทรัพยากร มนุษย์	บัญชี
บริการส่วนหน้า (3.90)	-	0.33*	0.05	0.01	0.12	0.21	0.03
แม่บ้าน (3.57)		-	0.28*	0.32*	0.45*	0.55*	0.30
บริการอาหารและ เครื่องดื่ม (3.85)			-	0.04	0.17	0.26	0.02
ครัว (3.89)				-	0.13	0.23	0.02
การตลาด (4.02)					-	0.09	0.15
ทรัพยากรมนุษย์ (4.11)						-	0.24
บัญชี (3.87)							-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 9 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ด้านที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน

แผนกที่ปฏิบัติงาน	บริการ ส่วน หน้า	แม่บ้าน	บริการ อาหารและ เครื่องดื่ม	ครัว	การตลาด	ทรัพยากร มนุษย์	บัญชี
บริการส่วนหน้า (3.42)	-	0.04	0.19	0.21	0.27	0.29*	0.37*
แม่บ้าน (3.37)		-	0.23*	0.25*	0.31	0.33*	0.41*
บริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.61)			-	0.02	0.08	0.10	0.18
ครัว (3.63)				-	0.06	0.08	0.16
การตลาด (3.68)					-	0.03	0.10
ทรัพยากรมนุษย์ (3.71)						-	-0.08
บัญชี (3.78)							-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 ศึกษาองค์ประกอบความสุขและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของพนักงาน พบว่า จาก 28 ตัวแปรสามารถจัดกลุ่มได้ทั้งหมด 6 กลุ่ม คือ **กลุ่มที่ 1 ความคิดเชิงบวก** โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเชิงบวกอยู่ในระดับมาก และ**กลุ่มที่ 2 ความคิดเชิงลบ** โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเชิงลบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งสององค์ประกอบนี้มีความเกี่ยวข้องกัน โดยความคิดและทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะส่งผลกระทบต่อความกระตือรือร้น ทุ่เมเท และคุณภาพในการทำงานของบุคคล (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2551; วิภาส ทองสุทธิ, 2552) บุคคลที่มีความคิดเชิงบวกจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มองว่างานเป็นเรื่องที่น่าสนใจ มีความท้าทาย ในทางตรงข้ามหากบุคคลมีความคิดเชิงลบก็จะมองว่างานมีความน่าเบื่อหน่าย ซ้ำซาก ไม่มีคุณค่า ไม่น่าภาคภูมิใจ ขาดความกระตือรือร้น และขาดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ ความคิดที่มีต่อเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ความคิดและทัศนคติในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์การ โดยสอดคล้องทฤษฎีของ Diener (2000) ที่อธิบายถึงความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบว่าเป็นปัจจัยแห่งความอยู่ดีมีสุขของบุคคล **กลุ่มที่ 3 ความสำคัญของงาน** โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย วัฒนาวรสกุล (2551) พบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเองนั้นมีอำนาจในการพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานในองค์การรัฐบาลและเอกชน การที่บุคคลประเมินความรู้สึกที่มีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคคลกระทำกิจกรรมได้

สำเร็จมีความพึงพอใจและเห็นคุณค่าในการกระทำนั้นและรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญ ได้รับการยกย่องและมีคุณค่า โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Manion (2003) ที่กล่าวว่าความสำเร็จในงานและการเป็นที่ยอมรับเป็นองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน **กลุ่มที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น** โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับสพลกิตต์ สังข์ทิพย์ และสุชาดา บวรกิตติวงศ์ (2554) พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ให้การยอมรับ เคารพ เอาใจใส่และช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดทีมงานที่ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้ความร่วมมือกันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและมีความสุขและพรรณิภา สืบสุข (2548) พบว่า สัมพันธภาพที่ดีช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงานนำมาซึ่งความสุขในการทำงาน โดยสอดคล้องทฤษฎีของ Manion (2003) ที่อธิบายว่าการติดต่อสัมพันธ์และการเป็นที่ยอมรับเป็นองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน **กลุ่มที่ 5 ความมีอิสระในการทำงาน** โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Denison (1984) ที่กล่าวว่าควรให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจ เช่น การมอบอำนาจให้กับพนักงานตัดสินใจตามขอบเขตที่พนักงานสามารถทำได้ ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพสูงขึ้น การขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลง มีการตัดสินใจที่ดีขึ้น ซึ่งในที่สุดก็ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Dierendonk (2005) ที่ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่า งานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขคืองานที่อิสระท้าทาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง โดยสอดคล้องทฤษฎีของ Diener (2000) ที่อธิบายว่าความสุขเกิดจากความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต เช่น ความพึงพอใจในงาน Manion (2003) ในองค์ประกอบด้านความรักในงาน และ Warr (2007) ในปัจจัยด้านความรื่นรมย์ในงาน ความรู้สึกกระตือรือร้น ความพึงพอใจในงาน และ**กลุ่มที่ 6 ผู้นำและนโยบาย** โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับสิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ที่ทำการศึกษางานเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์การมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานเป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุขในการทำงาน และปัจจัยผู้นำและการบริหารมีความสำคัญกับต่อความสุขในการทำงานในระดับดีปานกลาง และสภาพโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ และเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน โดยสอดคล้องทฤษฎีของ Manion (2003) ที่อธิบายว่าการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ทั้งนี้หมายถึงรวมถึงกับหัวหน้างาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เปรียบเทียบความสุขในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนปัจจัยด้านสภาพสมรส **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** และแผนกที่ปฏิบัติงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านสภาพสมรส ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสำคัญของงานสรุปได้ว่า สภาพสมรสมีความสุขในการทำงานมากกว่าสภาพโสดและสภาพสมรสอยู่ด้วยกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษางานวิจัยนี้แตกต่างจากงานผลการวิจัยอื่น ๆ เช่น จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) พบว่า สภาพสมรสมี

ความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ และ Zimmermann & Easterlin (2006 อ้างถึงในศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และปริยา พลอยระย้า, 2558) พบว่า การแต่งงานมีผลเป็นบวกต่อความยั่งยืนของการอยู่ดีมีสุข ความสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและสมบูรณ์เมื่ออยู่ในชีวิตแต่งงาน เป็นการปรับตัวเพื่อความสุขในชีวิตการแต่งงาน โดยประเด็นนี้ถือเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าสาเหตุใดที่สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจโรงแรมจึงมีความแตกต่างจากผลการวิจัยอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากระบบสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต โดยศูนย์การเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม, 2550; Jampaklay and Haseen, 2011 (อ้างถึงในศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และปริยา พลอยระย้า, 2558) อธิบายว่า สังคมไทยมีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงค่านิยมในเรื่องการแต่งงานและชีวิตครอบครัว เช่น อัตราคนโสดที่เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในผู้หญิง การใช้ชีวิตคู่ร่วมกันโดยไม่แต่งงานของคนรุ่นใหม่มีมากขึ้น ดังนั้น ผู้คนในสังคมจึงอาจมีแนวคิดในการใช้ชีวิตครอบครัวที่ต่างไปจากอดีต

2) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในองค์ประกอบที่ 2 ความคิดทางลบ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปีมีระดับความคิดทางลบในการทำงานมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่ามีการเรียนรู้ (Cognition) การได้รับผลกระทบ (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) ในทางลบจากสภาพแวดล้อมในองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า โดย Heinz and Harold (1993) กล่าวว่า การเรียนรู้ ผลกระทบ และพฤติกรรม เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดทัศนคติทั้งที่ดีและไม่ดีของบุคคล ดังนั้น องค์ประกอบ 3 ประการดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานที่อายุงานมากกว่าเกิดความคิดหรือทัศนคติในเชิงลบที่มากกว่ากลุ่มพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า และองค์ประกอบที่ 5 ด้านความมีอิสระในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไปมีความสุขในการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสอดคล้องกับรุ่งนภา พูนนารถ (2542) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอรรพรรณ ลิขิตพรสวรรค์ และคณะ (2553) กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข บุคคลที่ทำงานมานานมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานมากขึ้น และจะมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติการทำงานให้เกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น สามารถเข้าใจปัญหาได้ดีทำให้มั่นใจในการตัดสินใจในงาน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจโรงแรมก็เช่นกัน กล่าวคือ หากพนักงานปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน ย่อมที่จะทำให้เกิดความชำนาญในการทำงาน การคิดตัดสินใจเพื่อให้บริการ หรือรับมือกับข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นานกว่ามีผลต่อความสุขในการทำงานที่มากกว่า

3) ด้านแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า แผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในองค์ประกอบที่ 3 ด้านความสำคัญของงาน พบว่า แผนกบัญชีมีความสุขในการทำงานมากกว่าแผนกอื่น ๆ ยกเว้นแผนกการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในองค์ประกอบที่ 4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า แผนกทรัพยากรมนุษย์มีความสุขในการทำงานมากกว่าแผนกแม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในองค์ประกอบที่ 5 ด้านความมีอิสระในการทำงาน พบว่า แผนกบัญชีมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานใน

แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีการศึกษาของศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) เรื่องประเมินความสุขของคนทำงานกรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาสรุปว่า ความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน ประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่สังเกตได้ชัดเจนจากงานวิจัยครั้งนี้คือ แผนกที่พนักงานมีความสุขมากกว่าแผนกอื่น ๆ คือ แผนกบัญชี และแผนกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นแผนกที่ไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ในธุรกิจโรงแรมจะเรียกว่า งานส่วนหลัง (Back stage) โดยมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front stage) ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานในแผนกดังกล่าวลดความกดดันในการทำงานที่ต้องเผชิญกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จึงทำให้พนักงานในแผนกดังกล่าวรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานส่วนหน้าซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการองค์การเพื่อสร้างความสุขให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน ควรเสริมสร้างและปรับปรุงลักษณะองค์การให้สอดคล้องกับองค์ประกอบแห่งความสุขในการทำงานตามผลการศึกษา ดังนี้

1) **ด้านความสำคัญของงาน** องค์การควรมีแนวทางให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของงานของตน เช่น มีการประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางในการทำงาน รวมทั้งชี้แจงถึงความสำคัญของแผนกและตำแหน่งงานต่าง ๆ ให้พนักงานได้รับทราบว่าการงานของตนเองส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จขององค์การ

2) **ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น** องค์การควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมแห่งการช่วยเหลือกันในการทำงานมากกว่าการแข่งขัน เน้นความสำเร็จของทีมมากกว่าความสำเร็จรายบุคคล และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในที่ทำงานมากขึ้น

3) **ด้านความคิดทางบวก** องค์การควรเสริมสร้างความคิดทางบวกในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น การอบรมเพื่อเสริมสร้างความคิดและทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและการดำเนินชีวิต เพราะทัศนคติของบุคคลเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสุขให้กับมนุษย์ในการอยู่ร่วมกันในองค์การ โดยทัศนคติที่ดีที่มีต่องานและองค์การจะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ทุ่เม และคุณภาพในการทำงาน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551; และ วิชาส ทองสุทธิ, 2552)

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

1) องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมที่ค้นพบนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ หากต้องการใช้องค์ประกอบที่มีความซับซ้อนมากขึ้น อาจต้องเพิ่มเติมปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปัจจัยในการสร้างความผูกพันในองค์การ ปัจจัยการคงอยู่ขององค์การ เพื่อให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2) ควรนำตัวแบบสมการโครงสร้างไปวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแบบแผนในการวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). “บทวิเคราะห์จำนวนห้องพักของประเทศไทย.” *TAT Review Magazine*. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2558 จาก <http://www.etatjournal.com>.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ”. *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2557). *การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3 (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). “การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970) ในการวิจัยเชิงปริมาณ.” *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์* 7, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 112-125.
- พรรณีภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- พิสมัย วัฒนารสกุล. (2551). ปัจจัยพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานองค์การรัฐบาลและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- นภาพร รักผกาและจินต์จุฑา รอดพาล. (2554). “ความสุขในการทำงาน: มุมมองของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.” *วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย* 1, 2:175-182
- รุ่งนภา พูนารณ. (2542). “คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2”. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: อินทภาษ.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และปรียา พลอยระย้า. (2558). ความสุขคนทำงานที่มีสถานภาพสมรสหลากหลายในสังคมไทย : แต่งก็สุข ไม่แต่งก็สุข.....จริงหรือ?. **ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558**. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน. (2551). ประเมินความสุขของคนทำงาน: กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2557). รายชื่อโรงแรมในฐานะข้อมูลสมาคมโรงแรมไทย ปี 2556. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2558 จาก <http://thaihotels.org/hotel-rating>.
- สพลกิตต์ สังข์ทิพย์ และสุชาติ บวรกิตติวงศ์. (2554). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง.” **วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา** 6, 1: 2563-2577 จาก <http://www.edu.chula.ac.th/ojed>
- สิรินทร์ แซ่ฉั่ว. (2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาภรณ์ ภูวัญพันธ์. (2553). **บริหารความสุขในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2558 จาก <http://www.peoplevalue.co.th/index.php?lay=show&ac=article&id=539104744&Ntype>
- อรรณณ ลิขิตพรสวรรค์ และคณะ. (2553). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผาสุกในครอบครัวของพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.” **วารสารพยาบาลสาธารณสุข** 24, 3: 1-20
- iHotel Marketer. (2556). **การแบ่งสายงานและระดับของการบริหารจัดการในโรงแรม**. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2558 จาก <http://www.ihotelguru.com/>

ภาษาต่างประเทศ

- Andrew J. Oswald, Eugenio Proto and Daniel Sgroi (2014). Happiness and Productivity. JOLE 3rd Version: 10 February 2014.
- Denison, R.D. (1984). “Bringing corporate culture to the bottom line.” **Organizational Dynamics** 13, 2: 4-22.
- Diener, E. (2000). “Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index.” **American Psychologist** 55, 1: 34-43.
- Dierendonk, D.V. (2005). “The Construct Validity of Ruff Scales of Psychological Well-Being and Its Extension with Spiritual Well-Being.” **Personality and Individual Differences** 36, 3: 629-643.
- Fisher, C. D. (2009). “Happiness at work”. **International Journal of Management Reviews**, 22, 1: 1-35.

Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1975). "Development of the job diagnostic survey."

Journal of applied psychology 60, 2: 159-170.

Heinz Wehrich, Harold Koontz, (1993). **Management, A Global Perspective**, 10th edition, McGrawHill International Editions, Management and Organization Series.

Kerns, C. D. (2008). "Putting performance and happiness together in the workplace: Both job performance and the employees' level of happiness impact the potential of success foran organization." **Journal of Relevant Business Information and Analysis** 11, 1.

Manion, J. (2003). "Joy at work: Creating a positive workplace." **Journal of Nursing Administration** 33, 12: 652-659.

Manion, J. (2005). "The business case for happiness." **Nevada RNformation**. November 2005-January 2006, 23-24.

Schermerhorn, J. R. (2008). **Management**. 9th ed. New York: John Wiley and Sons.

Shanti Suman and A. K. Srivastava. (2009). "The Measurement of Job Characteristics in Context to Indian Work Scenario." **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology** 35, Special Issue (October): 142-147.

Warr, P. B. (2007). **Work, Happiness, and Unhappiness**. New York: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.