

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานขององค์กรต่างๆ หรือธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยปัจจัยในหลายๆ ด้านและมีการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ดีรวมไปถึงการมีทรัพยากรที่เพียงพอและบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญในสายงานเพราะต้องพบกับภาวะการแข่งขันที่สูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในบรรดาธุรกิจต่างๆ ธุรกิจที่ให้บริการทางด้านที่พักนับเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่น เนื่องจากต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกกระบวนการตั้งแต่ก่อนเข้าพัก ไปจนถึงลูกค้าได้เดินทางออกจากที่พัก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมไปถึงมีการบอกต่อแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วย

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการทรัพยากรบุคคลที่ดีมีความสามารถ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นด่านแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าจากการให้บริการที่ดีและแก้ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็วและมีความเต็มใจ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการมีความสุขและรักในการให้บริการนั้น ซึ่งความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสพการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

เครือรอยัลล้านนา ประกอบไปด้วยโรงแรมรอยัลล้านนาและอพาร์ทเมนต์ล้านนา 1,2 และ 3 ให้บริการที่พักทั้งในรูปแบบรายเดือนและรายวัน และให้บริการสระว่ายน้ำ คอฟฟี่ชอป ร้านอาหารซึ่งให้บริการอาหารไทยและอาหารนานาชาติ โดยทางเครือรอยัลล้านนาได้มีการสร้างอพาร์ทเมนต์ล้านนา 1-3 อยู่บริเวณสี่แยกภูค่า ใกล้บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต่อมาได้สร้างโรงแรมรอยัลล้านนาที่บริเวณไนท์บาซาร์ เพื่อการเพิ่มคุณภาพและสร้างมาตรฐานในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เครือรอยัลล้านนาได้มีแผนที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากที่สุด โดยได้ให้ความสนใจในเรื่องความสุขในการทำงาน เนื่องจากในปี 2551 และ 2552 นั้นมีจำนวนพนักงานลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปี 2551 อยู่ที่ร้อยละ 5.7 และปี 2552 อยู่ที่ร้อยละ 6.3 (รายงานอัตราการลาออกโอนย้ายของบุคลากร เครือรอยัลล้านนา, 2552) ประกอบกับเมื่อทำการรับสมัครพนักงานเพิ่ม มีบุคคลที่มาสมัครลดลงเป็นอย่างมาก จากกลางปี 2552 เมื่อรับสมัครจะมีผู้มาสมัครจำนวน 80-100 คนแต่ต่อมาปลายปี 2552 เมื่อรับสมัครมีผู้มาสมัครเพียง 23 คน (รายงานสถิติผู้สมัครเข้าทำงาน เครือรอยัลล้านนา, 2552) เครือรอยัลล้านนาจึงมีความต้องการที่จะทราบปัจจัยและองค์ประกอบที่

สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถและหาพนักงานใหม่เข้ามาทำงานอย่างเหมาะสม เพราะถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วจะทำให้พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแสดงออกที่ดีจากการมีความรักในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร ลดพฤติกรรมที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งจะได้จากการที่มีองค์ประกอบที่ทำให้มีความสุขในการทำงานคือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ จากองค์ประกอบทั้งสี่ประกอบดังกล่าว Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 : 45) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงานจากสภาพแวดล้อม ให้จงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของเครือรอยัลล้านนา เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เหตุใดและองค์ประกอบใดที่ทำให้พนักงานมีความสุขหรือไม่มีความสุข ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปปรับปรุงองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้เพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ตามที่ Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 : 42) กล่าวว่าความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างความสุขแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความยินดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลและสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนาจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานเครื่องรอกยลล้านนา จังหวัด เชียงใหม่
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลและสามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานเครื่องรอกยลล้านนาจังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาบุคคลต่อไป

นิยามศัพท์

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วยความตื่นรมย์ในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation)

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเครื่องรอกยลล้านนา ประกอบไปด้วยระดับหัวหน้างาน ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าช่าง ผู้จัดการฝ่ายห้องอาหาร ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้จัดการฝ่ายขายและประชาสัมพันธ์ และหัวหน้าแม่บ้าน ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานบัญชี พนักงานฝ่ายบุคคล ช่าง พนักงานห้องอาหาร พนักงานต้อนรับ พนักงานขายและประชาสัมพันธ์และแม่บ้าน