

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม

ระเบียบวิธีการศึกษาและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 120 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงแบบที (t - Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเชิงเส้น (Linear Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 16.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเครื่องรอกยัดสำเนา จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 120 คน สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	71	59.2
อายุ	31 - 40 ปี	43	35.8
สถานภาพ	โสด	63	52.5
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	62	51.7
ระดับตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	110	91.7
รายได้ต่อเดือน	5,001 - 10,000 บาท	71	59.2
อายุการทำงาน	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	48	40.0

จากตารางที่ 32 สรุปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลได้ว่า พนักงานเครื่องรอกยัดสำเนา จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.2 โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.5 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.7 ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 91.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.2 นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 40.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานเครื่องรยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) โดยแบบสอบถามส่วนนี้แบ่งออกเป็นปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านและด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเครื่องรยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.974 (Alpha α) ซึ่งมากกว่า 0.8 จากวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (George & Paul, 2006 : 231) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเครื่องรยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและมาก มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ (Leadership) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีระดับความคิดเห็นระดับมากอยู่หนึ่งปัจจัยคือ ผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร รองลงมา มีระดับความเห็นในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ผู้นำจดจำและให้ความสำคัญกับความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น โดยทำอย่างสม่ำเสมอ, ผู้นำเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจและหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ, ผู้นำสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ผู้นำสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร และปัจจัยด้านอื่นมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันในระดับปานกลาง ผู้นำสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร, ผู้นำเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน, ผู้นำสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงาน

ตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร, ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยจำแนกระดับความคิดเห็นในปัจจุบันได้แก่ มีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน, เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญกับท่าน, เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจกับท่าน, ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน, ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ได้มีการแบ่งปันความรู้สึกกันอย่างเปิดเผยและกว้างขวาง, เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาปัญหากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกอย่าง, ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน, การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ เรื่อง, ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร

2.2.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยจำแนกระดับความคิดเห็นในปัจจุบันได้แก่ ความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด, การเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่, งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก, ในปัจจุบันได้ทำงานที่มีความชำนาญ, การได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถ, การมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบและงานที่ทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจหลายหลากและท้าทายความสามารถ, ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความเป็นระบบระเบียบแบบแผนที่แน่นอน, การมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ตามลำดับ

2.2.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยจำแนกระดับความคิดเห็นในปัจจุบันได้แก่การเข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร, มีพฤติกรรม

ในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ การยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง, มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ ตามลำดับ

2.2.5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยจำแนกระดับความคิดเห็นในปัจจุบันได้แก่ การสามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ, การมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน, ผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม ตามลำดับ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านต่าง ๆ

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งคือ พนักงานเครื่องรอล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ แตกต่างกันหรือไม่ สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 33 แสดงปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05
เพศ	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
รายได้ต่อเดือน	
อายุ	มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน
สถานภาพ	มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน
ระดับการศึกษา	มีความแตกต่างกันในด้านผู้นำ
ระดับตำแหน่งงาน	มีความแตกต่างกันในด้านผู้นำ
อายุการทำงาน	มีความแตกต่างกันในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากตารางที่ 33 สรุปปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.3.1 พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.3 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน โดยพนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ตามลำดับ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน และมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-

30 ปี ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า อายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ในด้านลักษณะงาน แต่อายุไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นในด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.4 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพอื่นๆ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า สถานภาพมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ในด้านลักษณะงาน แต่สถานภาพไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นในด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานแตกต่างกันในด้านผู้นำ โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านผู้นำมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา แม้ว่าจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามลำดับ กล่าวได้ว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในด้านผู้นำ ส่วนด้านปัจจัยอื่นทั้งด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.6 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานแตกต่างกันในด้านผู้นำ โดยพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านผู้นำในระดับมากซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า ระดับตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในด้านผู้นำ ส่วนด้านปัจจัยอื่นทั้งด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.7 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุการ

ทำงาน 4-5 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี และ 2-3 ปี ตามลำดับ แม้ว่าจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน และมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า อายุการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นทั้งด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงานและด้านค่านิยมร่วมขององค์กร อายุการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3.1 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

การศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พอดี เต็มใจ สนใจ มีความถูกต้องและยินดีในการปฏิบัติงานของตน รองลงมาคือ มีความรู้สึกตื่นระดมในการทำงาน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานในระดับมาก โดยพนักงานที่มีระดับความสุขในการทำงานสูง มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 พนักงานที่มีระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 และพนักงานที่มีระดับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ จึงกล่าวได้ว่า ระดับความสุขในการทำงานสูง ในที่นี้หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็น ต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อด้านภาพรวม ของความสุขในการทำงานกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับตัวแปรตามคือ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานของพนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.819 และระดับภาพรวมความสุขในการทำงานจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 67.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 33.0 เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเชิงเส้น (Linear Regression) จะใกล้เคียงกับระดับภาพรวมความสุขในการทำงานได้ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อระดับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน และด้านค่านิยมร่วมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายระดับภาพรวมความสุขในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.506$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\beta = 0.386$)

อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานเครื่องรอกยลันนา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 คน เป็นเพศหญิงมากถึง ร้อยละ 59.2 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 91.7 เนื่องจากสอดคล้องกับ ลักษณะงานบริการในโรงแรม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานภาพโสดร้อยละ 52.5 ส่วนระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือระดับอาชีวศึกษาร้อยละ 16.7 ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 59.2 รองลงมาคือมีระดับ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 35.0 และมีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 1 - 3 ปี ร้อยละ 30.0 จากข้อมูลประชากรที่ศึกษาทำให้เห็นถึงลักษณะ โครงสร้าง องค์กรและการบริหารจัดการภายในด้านภาพรวมได้

5.2.2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ

1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านผู้นำ มี ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร รองลงมาอยู่ใน ระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยในระดับใกล้เคียงกัน คือ ผู้นำจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่ เกิดขึ้นโดยท่านอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ผู้นำเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับ พนักงานในการทำภารกิจและหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำสามารถดึงศักยภาพของ ท่านออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อย อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางทั้งหมดทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รามศิริ เมนะ โปธิ (2550) ที่ทำการศึกษาเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาค พิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำมีผลอย่างมากต่อ การสร้างการทำงานอย่างมีความสุข ระดับความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านผู้นำอยู่ใน ระดับมาก โดยมีทิศทางด้านผู้นำที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข คือ ผู้นำที่มีความยุติธรรม มี วิสัยทัศน์ ให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้นำของท่านมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทีมงาน รวมทั้ง Jack Welch ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่าจะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้ การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงาน ความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำ ให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจและยุติธรรม ชื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดีและอย่างมีมนุษยธรรม

2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นมาก โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน รองลงมา เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญกับท่าน และ เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจกับท่าน ตามลำดับ รองลงมาจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันในระดับมาก มีเพียงปัจจัยด้าน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร เท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นกัซซล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 62.10

3) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นมาก โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ ด้วยตนเอง รองลงมา หน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด รองลงมา การเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ลำดับรองลงมาจะมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันในระดับมาก มีเพียง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความเป็นระบบระเบียบแบบแผนที่แน่นอน และการมีโอกาสดำเนินงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ซึ่งพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง อาทิ ด้านความรักในงานและด้านความสำเร็จในงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบ (Dual Factor Theory) ของ Frederick Herzberg (1959) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมาจาก 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบในงานเป็นองค์ประกอบกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์

โดยตรงกับการทำงานโดยตรงแต่ก็อาจมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานได้

4) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการเข้าใจงานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร รองลงมา การตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร รองลงมา มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ลำดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีเพียง มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารูมา ชูช่วง (2551) ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ การอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ การมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ที่ทำการศึกษารื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นต้องได้รับที่เป็นธรรม จากการทำงาน ทั้งยังมีสถานที่ทำงานที่สภาพแวดล้อมที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยย่อยด้าน ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขที่สุดและ Richard E. Walton (1974 อ้างใน ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์, 2549) ซึ่งได้สร้างเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนา

ความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การมีส่วนร่วมในสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หากมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้วย่อมจะส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานได้

5.2.3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ภายในเครือข่ายด้านนารี้อยละ 60.0 เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานบริการ ส่งผลให้เพศไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในการศึกษาความสุขในการทำงานครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านเพศ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่ภายในเครือข่ายด้านนารีมีอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งพนักงานทุกช่วงอายุมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงไม่แตกต่างกัน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

3) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่พบว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาล

4) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน พนักงานส่วนใหญ่ของเครือรอยล์ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ด้วยพนักงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 92.5 ภายในเครือรอยล์ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงไม่พบความแตกต่างของระดับความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยด้านระดับงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

6) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 49.6 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในระดับรายได้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งความรับผิดชอบในงานของตนแล้ว ปัจจัยด้านรายได้จึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยล์ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) พบว่า ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

7) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 40 มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่า ปัจจัยอายุงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการ

ทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ของบุคลากรที่สังกัดศูนย์
อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

5.2.4. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

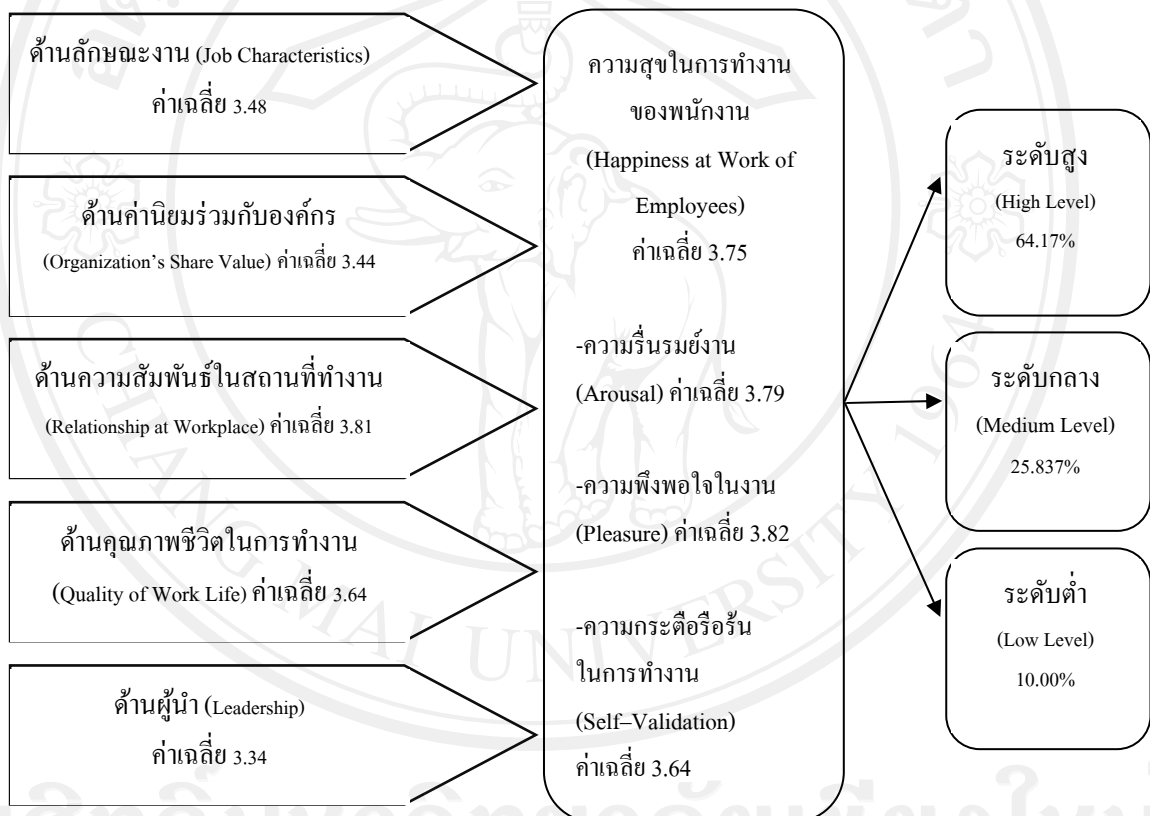
จากการศึกษาพบว่า พนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ มีความสุขใน
การทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อยรวมทั้งค่าเฉลี่ยรวมด้านภาพรวม
ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2 ปัจจัยและระดับปานกลาง 1 ปัจจัย ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยใน
ปัจจัยย่อยที่สูงเป็นอันดับแรกคือ มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยเกิดความรู้สึก
เพลิดเพลิน พอดี สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน รองลงมาคือ
ความรู้สึกตื่นระดมในการทำงาน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตก
กังวลใด ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และ มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-
Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว
กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแปลผลได้ว่า พนักงานมีความสุข
ในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสนุกและ
มีความสุขในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่
ทำงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ซึ่งพบว่า ความสุขในการทำงาน
ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบด้านความรักในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก
และด้านความพึงพอใจในงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

พนักงานมีความสุขในการทำงานระดับสูง อธิบายได้จาก พนักงานเครือข่ายล้านนา
ได้ให้ทัศนะความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในเชิงบวกเป็นส่วนใหญ่ สะท้อนให้
เห็นถึงความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักความผูกพัน มีความสัมพันธ์อันดี
ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร ตลอดจนการมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของงานที่ทำอยู่ และ
ด้วยความสมดุลในคุณภาพชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการ
ทำงานในระดับสูง ดังแนวคิดของ Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547 : 26) ที่
กล่าวว่า บุคคลที่มีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และอารมณ์
ทางบวก กล่าวคือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
ในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิด
คุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม รวมถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับ
การทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและ
คุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานเครือข่ายล้านนา จังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1) สามารถสรุปผลการศึกษได้ภายใต้กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยแสดงในรูปแบบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและภาพรวมความสุขในการทำงาน ส่วนระดับความสุขในการทำงานแสดงในรูปแบบร้อยละ ซึ่งจะได้อธิบายรายละเอียดต่อไป แสดงดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 2 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและร้อยละภายใต้กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน

หมายเหตุ:	คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
	คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
	คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
	คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
	คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2) พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในข้อคำถามย่อยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อข้อคำถามที่ว่า มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางหรือระดับความสุขในการทำงานสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านนี้ต่ำที่สุด

3) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านอื่น ๆ นั้นมีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) ตามลำดับ ส่วนด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านนี้ต่ำที่สุด

4) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ (Leadership) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ผู้นำเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร ส่วนความคิดเห็นที่ว่า ผู้นำสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่านนั้นมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านนี้ต่ำที่สุด

5) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) อยู่ในระดับมาก ซึ่งความคิดเห็นว่า มีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ส่วนความคิดเห็นว่า มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านนี้ต่ำที่สุด

6) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) อยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากคือ ความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ ด้วยตนเองส่วนความคิดเห็นว่า การมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านนี้ต่ำที่สุด

7) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร และ มีพฤติกรรมในการ

ทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ การยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรเป็นหนึ่งในเป้าหมายของตัวเอง และ มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ ตามลำดับ

8) พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) อยู่ในระดับมาก ซึ่งความคิดเห็นได้แก่ การสามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นว่า ผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านนี้ต่ำที่สุด

9) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานคือ ระดับการศึกษา โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในด้านภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นในด้านภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย แม้ว่าทั้งสองกลุ่มจะมีระดับความสุขในการทำงานสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน

10) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า เพศไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงาน โดยพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า อายุไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ค่านิยมร่วมขององค์กร และ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในขณะที่อายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นทั้งในด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านค่านิยมร่วมขององค์กรต่ำที่สุด ในขณะที่พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านลักษณะในการทำงานต่ำที่สุด

12) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นในด้าน

ผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในขณะที่ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

13) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่อด้านระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านผู้นำต่ำที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

14) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน พบว่า ระดับตำแหน่งงานทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ค่านิยมร่วมขององค์กร ค่านิยมร่วมในองค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในขณะที่ด้านผู้นำมีผลต่อความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

15) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

16) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านผู้นำ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ค่านิยมร่วมขององค์กร และค่านิยมร่วมในองค์กร โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 2-3 ปี, 4-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

17) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านกับปัจจัยด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน มีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.819 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อระดับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านผู้นำ ด้านลักษณะงาน และด้านค่านิยมร่วมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายระดับภาพรวมความสุขในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.506$) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\beta = 0.386$)

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเครือออร์อัลล้านนา จังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน ในประเด็นดังต่อไปนี้

1) จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นที่พนักงานให้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมีความรู้สึกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ การมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พพอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงาน และสุดท้ายได้แก่การมีความรู้สึกมีอำนาจในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานที่ทำของพนักงานเครือออร์อัลล้านนา ที่พนักงานจะต้องทำงานโดยมีความตื่นตัวในการทำงาน เนื่องจากเป็นการทำงานที่เป็นงานบริการที่ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง หากองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญแก่พนักงานซึ่งนับเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กรแล้ว ย่อมนำมาซึ่งความสุขในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย การสร้างทัศนคติที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงาน ด้านผู้นำหรือเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณภาพชีวิต รวมทั้งด้านค่านิยมหรือเป้าหมายร่วมกันขององค์กร เนื่องด้วยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลทางด้านจิตใจของพนักงาน นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่ลักษณะงานที่เป็นงานบริการ อาจมีลักษณะงานที่เป็นงานประจำอาจทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเห็นได้จากปัจจัยด้าน มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด หากมีการใช้นโยบายขององค์กรให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น โดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

2) จากผลการศึกษา ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน ความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งพบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุดในแต่ละด้าน แสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยลำดับสุดท้ายในแต่ละด้านปัจจัยความสุขในการทำงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยลำดับสุดท้าย	ค่าเฉลี่ย
ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร	มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ (ปานกลาง)	3.26
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ผู้นำมีการบริหารที่เป็นธรรม (มาก)	3.51
ด้านผู้นำ	ผู้นำสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน (ปานกลาง)	3.18
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	มีความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร (ปานกลาง)	3.31
ด้านลักษณะงาน	การมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (ปานกลาง)	3.78

จากตารางที่ 34 สามารถพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นลำดับสุดท้ายของแต่ละปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ดังนั้นผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นต่อทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ซึ่งอาจสามารถนำไปประยุกต์ใช้และเพื่อให้ความสุขในการทำงานของพนักงานคงอยู่ต่อไป

ด้านผู้นำ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของด้านผู้นำคือ ผู้นำสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน แสดงให้เห็นถึงความต้องการในเรื่องที่จะต้องทำการสร้างแรงปรารถนาและจงใจให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น รวมถึง รมิรี เมนะ โปธิ (2550) กล่าวไว้ในการวิจัยเรื่อง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ว่า ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มี

ลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นถึงผู้นำต้องมีการกระตุ้น ให้มีความปรารถนาในการทำงานสม่ำเสมอ เนื่องจากงานในด้านบริการมีลักษณะในการทำงานที่บริการ แบบซ้ำๆกันเป็นประจำผู้นำจึงควรทำการกระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานแบบกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอ

ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ แสดงให้เห็นถึงค่านิยมที่มีการสื่อสารมาให้พนักงานเข้าใจร่วมกัน และนำไปปฏิบัติ นั้น ควรต้องมีการย้ำเตือนเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของค่านิยมร่วมขององค์กรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีควรมีการวัดผลที่ชัดเจนเพื่อตรวจสอบว่าพนักงานในองค์กร ได้มีความเข้าใจในค่านิยมในองค์กรร่วมกันและนำไปปฏิบัติหรือไม่ อาจมีการให้พนักงานเสนอแนะว่าค่านิยมขององค์กรนั้นควรเป็นอย่างไร ต้องการให้ปรับปรุงในส่วนใด เพื่อที่จะให้พนักงานมีความผูกพันในค่านิยมที่ตนเองได้มีโอกาสช่วยคิดขึ้นมาจะทำให้มีความตั้งใจที่จะยึดถือตามค่านิยมนั้นมากขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กรแสดงให้เห็นถึง พนักงานต้องการมีความรู้สึกเป็นคนสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดของ Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 : 39-45) กล่าวว่าการติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมนการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน จึงต้องทำให้เกิดความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่ดีอาจมีการจัดกิจกรรมในองค์กรร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และให้รางวัลหรือชมเชยเมื่อพนักงานทำงานได้ดีเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่ามีความสำคัญในองค์กร

3) จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) สามารถทำนายระดับ

ภาพรวมความสุขในการทำงานได้มากที่สุด แต่มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ดังนั้นหากองค์กรให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกต่อการทำงาน มีผู้นำที่มีความเอาใจใส่ปัญหาและบริหารด้วยความเป็นธรรม มีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวและสามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม ย่อมจะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยภาพรวมเพิ่มสูงขึ้นด้วย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อาทิเช่น ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค การรับรู้คุณค่าในตนเอง การจัดการความขัดแย้ง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นต้น
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง องค์กรอื่นๆ เช่น โรงแรมที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางด้านความสุขในการทำงานของพนักงานเครือรอยัลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
- 3) การพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรครั้งต่อไป สามารถเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถามได้โดยการปรับเปลี่ยนให้มีค่าความละเอียดของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 1 - 7 ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือคาดการณ์ถึงความสุขในการทำงานต่อไปในภายหน้าได้