

ปัจจัยสำคัญเป็นองค์กรแห่งความสุข
กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
The Guidelines for the Organization of Happiness:
Case Study of 4-5 Stars Hotel in Amphur Maung, Khonkaen
Province

อุมาวรรณ วาทกิจ
Umarwan Watakit
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
North Eastern University, Thailand
E-mail: umarwan.wat@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการเป็นองค์กรแห่งความสุข กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 315 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนออร์โธโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามแนวคิดความสุข 8 ประการ ได้แก่ Happy Heart, Happy Soul, Happy Society, Happy Brain และ Happy Work-life ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามแนวคิด MapHR ได้แก่ สุขด้วยการจัดการ, สุขด้วยกระบวนการสร้างสุข และสุขด้วยผลลัพธ์ขององค์กร



สรุป แนวทางในการเป็นองค์กรแห่งความสุขของโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นคือ 1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการเป็นองค์กรแห่งความสุข 2) กระบวนการสร้างสุข โดยมีการกำหนดนโยบายองค์กร กำหนดผู้รับผิดชอบวางแผนโครงการ และประเมินโครงการ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม 3) ผลลัพธ์ขององค์กร การเป็นองค์กรแห่งความสุขผลลัพธ์ ที่ได้จะแสดงออกมาในรูปแบบของคุณภาพในการปฏิบัติงาน การเพิ่มขึ้นของผลผลิต ภาพลักษณ์ ขององค์กรดีขึ้น ในที่สุดแล้วการเป็น “องค์กรแห่งความสุข” จะเป็นเครื่องมือทางการแข่งขันที่สำคัญ อย่างหนึ่งของธุรกิจบริการ

คำสำคัญ: ความสุข 8 ประการ; องค์กรแห่งความสุข; MapHr

Abstract

The purposes of this research were, 1) to study the factors that affect the joy at work of the staff in 4-5 star hotel in amphur muang, Khonkaen province, 2) to analyze the factors in order to be the happy organization in the view of the hotel staff in 4-5 star hotel in amphur muang, Khonkaen province, 3) to provide guidelines for the organization of happiness for 4-5 star hotels in amphur muang Khonkaen province. The sample population of 315 persons and the tool used of this research was questionnaire. The data analysis was conducted by the means of the computer software to find the rates of Percentage, Mean, and Exploratory Factor Analysis with Principle Component Analysis, Varimax Orthogonal Rotation and Employing Factor Score Coefficients from 0.70 and above.

The results of the study were as follows: The factors affecting the joy at work of the staff in 4-5 star hotel in amphur muang Khon Kaen based on Happy-8 concepts were happy Heart, Happy Soul, Happy Society, Happy Brain and Happy Work-life. The factors affecting the organization of happiness based on MapHr concepts were happy with the management, happy with the process and happy with the results of the organization.

For the organization of happiness guidelines of 4-5 star hotels in Amphur Muang Khonkaen Province, there are 3 steps to concern that were 1) human resources management, with emphasis on the organization of happiness 2) the process of creating



it and 3) the results of the organization. The results of happy organization is expressed in the form of performance quality, the increase in productivity, and Improve corporate image. Eventually, the “Organization of happiness” is a competitive tool for business services.

Keywords: Happy-8 Concepts; Organization of Happiness; MapHr

1. บทนำ

บุคลากร ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์กร ดังนั้น นอกจากจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการบริหารความแตกต่างของบุคลากรภายในองค์กรแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างมีความสุขด้วยความสุขในการทำงาน เป็นแสดงอารมณ์ทางบวก เกิดความสนุกสนาน เกิดความร่วมมือช่วยเหลือกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เกิดความรักในงาน และมีความยึดมั่นในองค์กรสูง ซึ่งจะทำให้องค์กรก้าวไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace Center, 2015) องค์กรแห่งความสุข เป็นองค์กรที่บุคลากรได้รับความสุขในการทำงานร่วมกัน บุคลากรที่อยู่ในองค์กรมีความสุข รู้สึกมีคุณค่า เมื่อได้บริการหรือทำสิ่งดีๆ ให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงคุณค่าของสินค้าและบริการนั้น ส่งผลให้องค์กรมีคุณค่าจากการที่บุคคลในองค์กร รู้จักคุณค่าของตัวเอง องค์กรไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็เป็นองค์กรแห่งความสุขได้ โดยที่พนักงานบุคลากรทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมมีประสิทธิภาพตามความสุขของการทำงานด้วย ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ดังนั้น การใช้ “ความสุข”

ที่เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล จะช่วยให้ผลผลิตของงานเพิ่มพูนขึ้น และทำให้องค์กรได้คนที่รักองค์กรมาร่วมงาน และร่วมเผชิญปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (Manion, 2003 cited in Jantsuwanno, 2012) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้มหัวเราะมีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงานทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป องค์กรอนามัยโลกกำหนดคุณภาพชีวิตของมนุษย์ หรือสุขภาวะที่ดี มี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคมไทยจึงเกิดเป็นองค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงานขึ้นมา เรียกว่า Happy 8 หรือ ความสุข 8 ประการ โดยมีสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ



(สสส.) เป็นผู้ริเริ่มและสนับสนุน นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งนายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์นารัตน์ (Wasantanarat, 2011) ได้เสนอแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุขแบบความสุข 8 ประการ คือ ซึ่งประกอบด้วย

1. Happy Body (สุขภาพดี) หมายถึง บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจมีการรับประทานอาหารที่เหมาะสม ออกกำลังกายสม่ำเสมอ

2. Happy Heart (น้ำใจงาม) หมายถึง บุคลากรมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน มีความห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์ มีจิตสาธารณะทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3. Happy Society (สังคมดี) หมายถึง บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่อยู่อาศัย มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

4. Happy Relax (ผ่อนคลาย) หมายถึง การรู้จักบริหารเวลาในแต่ละวันได้อย่างมีคุณภาพ มีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต และมีความสามารถในการจัดการปัญหาของตนเอง

5. Happy Brain (หาความรู้) หมายถึง การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

6. Happy Soul (ทางสงบ) หมายถึง การที่บุคลากรมีความตระหนักถึงคุณธรรมและศีลธรรม มีความศรัทธาในศาสนา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้จักให้ และกตัญญู

7. Happy Money (ปลอดภัย) หมายถึง การที่บุคลากรมีวินัยในการใช้จ่ายเงิน มีความพึงพอใจในรายได้ มีการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายอย่างเป็นระบบ รู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้

8. Happy Family (ครอบครัวดี) หมายถึง การที่บุคลากรมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง มีการจัดสรรเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวอย่างเหมาะสม ครอบครัวมีความสุข

Happy จะเป็นตัวชี้วัดที่ใช้เพื่อติดตามและประเมินผลความสุขของคนทำงาน ตามแนวคิดขององค์กรแห่งความสุข และเพิ่มมิติที่ 9 อีก 1 มิติ คือ Happy Work-life (การงานดี) เป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึก ความผูกพัน ความภูมิใจในองค์กร และประสบการณ์และความรู้สึกมั่นคงของคนทำงานกับองค์กร

องค์กรแห่งความสุข (Happy Organization) คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง นำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (Happy Workplace Center, 2015) เป็นแนวคิดหลักที่มุ่งดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ “คนทำงานในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักขององค์กรองค์กรแห่งความสุข จะสามารถบรรลุถึงพันธกิจที่ตั้งไว้พร้อมๆ กับมีความสามารถในการเติบโตและพัฒนาบุคลากรในองค์กรไป



พร้อมๆ กันด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อ
ประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงานและผลการ
ปฏิบัติงานที่สูงขึ้น (Dive, B., 2004)

ดังนั้น องค์กรแห่งความสุข จึงเป็นองค์กร
ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี พนักงาน
มีจุดมุ่งหมายร่วมกับองค์กรมุ่งเน้นการปรับ
กระบวนการทำงานใหม่และมีแนวทางการปฏิบัติ
งานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Smet, A.D., Loch,
M. & Schaninger, B., 2007) จะเห็นได้ว่า องค์กร
แห่งความสุข เป็นองค์กรที่สามารถกระตุ้น จูงใจ
สร้างความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
ให้ทุกคนในองค์กร สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
ขององค์กร พร้อมปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุ
ตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์องค์กรสุขภาวะ (Happy Workplace
Center, 2015) ได้พัฒนาดัชนีสุขภาวะองค์กร
เรียกว่า MapHR โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 สุขด้วยการจัดการ (M:
Management) เป็นการบริหารจัดการ โดยเน้น
ดูแลปัจจัยพื้นฐานในด้านการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ เช่น บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และผล
ตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อให้บุคลากร
มีคุณภาพชีวิตและความสุขร่วมกันของบุคลากร
ในองค์กร

มิติที่ 2 สุขด้วยบรรยากาศและสภาพ
แวดล้อมในการทำงาน (A: Atmosphere &
Environment) เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่มี
ความเหมาะสม ปลอดภัย เอื้อต่อการทำงาน

มิติที่ 3 สุขด้วยกระบวนการสร้างสุข
(P: Process) นโยบายขององค์กรที่ให้ความสำคัญ

กับกิจกรรมการสร้างความสุขในการทำงาน
โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ

มิติที่ 4 สุขด้วยสุขภาพกายและสุขภาพใจ
(H: Health) การที่บุคลากรมีสุขภาพกายแข็งแรง
มีสุขภาพใจดี มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิต
จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 สุขด้วยผลลัพธ์องค์กร (R:
Result) ผลการของการเป็นองค์กรแห่งความสุข
จะส่งผลต่อบุคลากรและองค์กรโดยรวม

ดัชนีสุขภาวะองค์กรทั้ง 5 มิติ นี้ จะเป็น
ตัวสะท้อนนโยบายและการดำเนินงานขององค์กร
ที่ส่งผลต่อการสร้างความสุขให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน
อันนำไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งความสุข” นั่นเอง
โรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่นอกจากจะแข่งขันกัน
ด้วยเอกลักษณ์ด้านความสวยงามและการออกแบบ
ด้านกายภาพของโรงแรมแล้ว นโยบายคุณภาพ
การให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
ก็เป็นเครื่องมือการสร้างความแตกต่างทางการ
แข่งขันที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คุณภาพของการให้
บริการที่สำคัญมาจากผู้ให้บริการ ลูกค้าจะเกิด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อได้รับ
บริการจากบุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุข
จึงกล่าวได้ว่า ความสำเร็จประการหนึ่งของธุรกิจ
โรงแรม คือ การพัฒนาบุคลากรให้บริการด้วย
ความสุข จังหวัดขอนแก่น นอกจากจะเป็นศูนย์กลาง
ทางการค้าและการศึกษาในภาคอีสานของ
ประเทศไทยแล้ว ปัจจุบัน ขอนแก่นยังมีศักยภาพ
ในการเป็นโมดซิตี้ ด้วยความพร้อมทางการ
เดินทาง ศูนย์ประชุม สถานที่ท่องเที่ยว
เชิงวัฒนธรรม และธุรกิจโรงแรมที่สามารถรองรับ



การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยแห่งความสุขของบุคลากรโรงแรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรของธุรกิจโรงแรม เพื่อนำเสนอแนวทางการสร้างองค์กรให้เป็น “องค์กรแห่งความสุข” อันจะนำไปสู่องค์กรคุณภาพต่อไป เพื่อรองรับการพัฒนาขอนแก่นไปสู่เมกะซิตี้อีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการเป็นองค์กรแห่งความสุข กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมาย การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด จำนวน 8 แห่ง จำนวน 1,483 คน (ข้อมูลจากการสำรวจเดือนเมษายน พ.ศ. 2559) คำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamana (Phramaitri Paripunana (Bunsit), 2017 : 111-123) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 315 คน

โดยแบ่งกลุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรง (Validity) ด้านเนื้อหา ภาษา ความหมาย โครงสร้าง รวมถึงความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเอาข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรโธโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกตัวแปรสำคัญจากองค์ประกอบต่างๆ ที่เกิดจากการหมุนแกน คือ ตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจริงๆ โดยจะเลือกองค์ประกอบที่มีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง



คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีช่วงอายุระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.5 อายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.4 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกแม่บ้าน และแผนกครัว คิดเป็นร้อยละ 22.9 และร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรโธโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบไกเซอร์-เมเยอร์-โอล์กิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .892 ซึ่งเข้าใกล้หนึ่ง แสดงว่า เทคนิค Factor Analysis เหมาะสม โดยได้ค่า Total Eigen Value มากกว่า 1 จำนวน 11 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 71.62 องค์ประกอบหลักเมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป และเลือกองค์ประกอบที่มีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวขึ้นไป สามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. Happy Heart ประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความสุข 5 ปัจจัย ได้แก่ การให้การช่วย

เหลือคนรอบข้าง การให้ความสำคัญกับการทำงาน เป็นทีม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง การสื่อสารในองค์กร และ การบำเพ็ญประโยชน์ ต่อส่วนรวม

2. Happy Soul ประกอบด้วย ปัจจัย แห่งความสุข 4 ปัจจัย ได้แก่ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การปฏิบัติกิจกรรมศาสนา การให้ อกภัยผู้อื่น และการยอมรับเมื่อทำผิดต่อผู้อื่น

3. Happy Society ประกอบด้วย ปัจจัย แห่งความสุข 3 ปัจจัย ได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน คนในชุมชนมีการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน และชุมชนมีความสุข

4. Happy Brain ประกอบด้วย ปัจจัย แห่งความสุข 4 ปัจจัย ได้แก่ การเรียนรู้สิ่งใหม่ อยู่เสมอ การปรับตัวยอมรับสิ่งใหม่ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และ การพัฒนาตัวเองตลอดเวลา

5. Happy Work-life ประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความสุข 9 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อม ในองค์กรการดูแลด้านสุขอนามัย สวัสดิการ ปฏิบัติ ตามกฎหมายแรงงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความภูมิใจในการเป็นบุคลากรขององค์กร และการทำงานอย่างมีความสุข

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กร แห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรด้วยการ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรโธโกนอลแบบ วาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation)



ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบ ไกเซอร์ เมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .938 ซึ่งเข้าใกล้หนึ่ง แสดงว่า เทคนิค Factor Analysis เหมาะสม โดยได้ค่า Total Eigen Value มากกว่า 1 จำนวน 4 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 70.24 องค์ประกอบหลัก เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป และเลือกองค์ประกอบที่มีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวขึ้นไป สามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากร ได้ 3 องค์ประกอบ คือ

1. สุขด้วยการจัดการ (M: management) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ การมีผลตอบแทนที่เหมาะสมการให้รางวัลยกย่อง การประเมินผลงานเป็นที่ยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2. สุขด้วยกระบวนการสร้างสุข (P:Process) ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ การมีนโยบายสร้างสุขในองค์กร มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ จัดกิจกรรมสร้างมิตรภาพที่ดี กิจกรรมเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร บุคลากรทุกระดับร่วมกิจกรรม มีช่องทางการสื่อสาร มีการประเมินกระบวนการ มีสวัสดิการด้านสุขภาพ และการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม

3. สุขด้วยผลลัพธ์ขององค์กร (R: Result) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของผลผลิต บุคลากรขาดงานน้อยลง ระดับความเครียด

ของบุคลากรลดลง บุคลากรให้บริการด้วยความสุข

5. อภิปรายผลการวิจัย

สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 25-29 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงานในโรงงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกแม่บ้านและแผนกครัว

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวคิดความสุขทั้ง 8 (Happy 8) พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) Happy Heart การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันของผู้ร่วมงาน ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ได้แก่ การให้การช่วยเหลือคนรอบข้าง การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง การสื่อสารในองค์กร และการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่กระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร โดยเน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อส่งเสริมพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคลากร และการทำงานร่วมกัน รวมถึงกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมเพื่อส่งเสริมการน้ำใจเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น 2) Happy Soul คือ การมีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต องค์กรควรจัดกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมทางศาสนาทุกศาสนาตามเทศกาลต่างๆ รวมถึงกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่สอดแทรกแนวคิดการให้อภัยผู้อื่นและการยอมรับ



เมื่อทำผิดต่อผู้อื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิภา สมบูรณ์เลิศศิริ และจิราพร ระโหฐาน (Somboonsiri and Rahotarn, 2013 : 19-31) ได้ศึกษารูปแบบองค์กรแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยเสนอว่า องค์กรควรใส่ใจในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมด้าน Happy Heart และ Happy Soul ที่จะกระตุ้นให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีความรักและน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน รวมถึงส่งเสริมให้คนทำงานใช้หลักศาสนาในการดำเนินชีวิต เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน มีสติ มีสมาธิในการทำงาน เอื้อเพื่อเอื้อแม่ และมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร 3) Happy Society คือ สังคมดีและสภาพแวดล้อมที่ดีมีความรักสามัคคี เอื้อเพื่อต่อชุมชนที่ตนทำงาน ซึ่งเกิดจากความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การที่คนในชุมชนมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และชุมชนมีความสงบสุข ดังนั้น นอกจากการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสามัคคีและความเอื้ออาทรต่อกันแล้ว นโยบายด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน ก็จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและมีความสุขในการทำงาน 4) Happy Brain คือ การศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ องค์กรจึงควรมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการ โดยมีการกระตุ้นให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ การปรับตัวยอมรับสิ่งใหม่ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาตัวเองตลอดเวลา ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน และ 5) Happy Work-life

ซึ่งเป็นปัจจัยภาพรวมของความสุขในการทำงานในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยแห่งความสุข 9 ปัจจัย ได้แก่ การที่องค์กรจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานมีการดูแลด้านสุขอนามัยสวัสดิการ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน สามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีความรู้สึกภูมิใจในการเป็นบุคลากรขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรตามแนวคิด MapHR สามารถสรุปองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งความสุขในมุมมองของบุคลากรได้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) สุขด้วยการจัดการ (M : management) เป็นองค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญได้แก่ การมีผลตอบแทนที่เหมาะสม การให้รางวัลยกย่อง การประเมินผลงานเป็นที่ยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นองค์กรจึงควรจัดระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเป็นธรรม จะทำให้บุคลากรรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน 2) สุขด้วยกระบวนการสร้างสุข (P : Process) ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ การมีนโยบายสร้างสุขในองค์กร มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ จัดกิจกรรมสร้างมิตรภาพที่ดี กิจกรรมเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร บุคลากรทุกระดับร่วมกิจกรรม มีช่องทางการสื่อสาร มีการประเมินกระบวนการมีสวัสดิการด้านสุขภาพ และการสร้างบรรยากาศ



การมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา ลือกิตินันท์ (Leukitinun, 2014 : 1-15) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างองค์กรสุขภาวะในบริษัทข้ามชาติ พบว่า แนวทางการสร้างองค์กรสุขภาวะจะต้องมีนโยบายการเป็นองค์กรสุขภาวะ มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์สม่ำเสมอ มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการจัดกิจกรรม และนำผลที่ได้จากการมาปรับปรุงการจัดกิจกรรม 3) สุขด้วยผลลัพธ์ขององค์กร (R : Result) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของผลผลิต บุคลากรขาดงานน้อยลง ระดับความเครียดของบุคลากรลดลง บุคลากรให้บริการด้วยความสุข จะเห็นได้ว่าหากบุคลากรมีความสุขในการทำงาน ผลที่ได้จะแสดงออกมาจากการให้บริการลูกค้า ซึ่งลูกค้าผู้รับบริการจะสัมผัสได้ถึงความตั้งใจ ความจริงใจ และคุณภาพของการให้บริการผ่านบุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุข

ผลจากการวิจัย สามารถสรุปแนวทางในการเป็นองค์กรแห่งความสุขของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเป็นองค์กรแห่งความสุข ด้วยการกำหนดนโยบายการเป็นองค์กรแห่งความสุข ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร มีช่องทางการสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับ บุคลากรมีความสุขเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดชุมชนแห่งความสุขของพนักงานในองค์กรบุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีสวัสดิการที่เหมาะสม

มีระบบการประเมินการทำงานที่เป็นธรรม และมีความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. กระบวนการสร้างสุข สามารถทำได้ โดยกำหนดนโยบายสร้างสุขในองค์กร มีการกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม มีการกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจเพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงเพื่อการจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมต่อไป

3. ผลลัพธ์ขององค์กร การเป็นองค์กรแห่งความสุข ผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่แสดงออกมาให้รูปของตัวเงิน แต่จะแสดงออกมาในรูปแบบของคุณภาพในการปฏิบัติงาน การเพิ่มขึ้นของผลผลิตลดจำนวนการขาดงาน บุคลากรมีความรักและผูกพันกับองค์กร ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นจากที่บุคลากรเป็นที่ยอมรับในที่สุดแล้วการเป็น “องค์กรแห่งความสุข” จะเป็นเครื่องมือทางการแข่งขันที่สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจบริการ

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 การนำผลการวิจัยไปใช้ ควรมีการกำหนดนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงในการเป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ

- 1.2 ควรมีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับบุคลากร เพื่อให้ทราบนโยบายขององค์กร



และให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากมุมมองของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ดังนั้น จึงควรศึกษามุมมองระดับหัวหน้าหน่วยงาน และระดับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่

ครอบคลุมมากขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา

จากบุคลากรในธุรกิจบริการ การศึกษาในธุรกิจอื่นๆ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรเพิ่มเติมตามบริบทของธุรกิจ

References

- Dive, B. (2004). *The Healthy Organization*. USA : DMA Consultancy Limited.
- Happy Workplace Center. (2015). *123 to become a Happy Organization*. <http://www.happy8workplace.com/project/attach/book/123%20>. (Accessed 16 March 2015).
- Jantsuwanno, P. (2012). *The Problems Were the Joy and Quality of Work Life of Irpc Public Company Limited's Employees*. Graduate School of Commerce. Burapa University.
- Leukitinun, W. (2014). Guideline for Building a Health Organization in Multinational Companies: a Case Study of Manufacturing Companies in Eastern Thailand. *Journal of Management Science*, 31(1), 1-15.
- Phramaitri Paripunana (Bunsit), (2017). Residents' Opinions on Infrastructural Operations of Tambon Administration Organization in Wapi Pathum District, Mahasarakham Province. *Dhammathas Journal*, 17(1), 111-123.
- Smet, A.D., Loch, M. & Schaninger, B. (2007). *Anatomy of a Healthy Corporation*. The McKinsey Quarterly.
- Somboonsiri, P. and Rahotarn, J. (2013). Happy Workplace Model and Quality of Work Life Effect to Organization Effectiveness of Irpc Public Company Limited. *Journal of Behavior Science for Development*, 5(1), 19-31.
- Wasantanarat, C. (2011). *Work effectively People happy (Healthy Organization Healthy Productivity)*. Bangkok : Office of Health Promotion Fund.

