

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความสุขของพนักงาน
ในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ :
กรณีศึกษา 25 สถานประกอบการในธุรกิจบริการ
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Work Motivation and the Happiness of Employees in
Enterprises of Successful Entrepreneurs: A Case Study of
25 Enterprises in Service Businesses in the Northeast Region

สุภาชชา อนนทสีหา (Supuchcha Anonthaseeha)*

อมรรวรรณ รังกูล (Amornwan Rangkoon)**

วิเชียร วรพุดทพร (Wichian Voraputhaporn)***

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความสุขของพนักงาน
ในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษา
25 สถานประกอบการในธุรกิจบริการ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจบริการที่
ประสบความสำเร็จ 2) ศึกษาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
และ 3) ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการ
สร้างองค์กรแห่งความสุขของธุรกิจบริการ มีวิธีการศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 25 ราย และแจกแบบสอบถาม

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** อาจารย์ประจำ คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีอาหาร คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พนักงานจำนวน 492 ชุด การศึกษานี้ใช้แนวคิดคุณลักษณะผู้ประกอบการของ อำนาจ ธีระวนิช แนวคิด 5R เพื่อสร้างแรงจูงใจ ของ Brayton Bowen และ ทฤษฎี ความสุข ของ Ed Diener ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการ ที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การใส่ใจ เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ร้อยละ 100 มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ร้อยละ 68 และไม่ถือตัว ร้อยละ 64 ของกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การให้รางวัลตอบแทน โดยมุ่งเน้น ที่ฝึกอบรมในสายอาชีพมากที่สุด ร้อยละ 72 ของกลุ่มตัวอย่าง และ 3) ความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต พนักงานมีความพึงพอใจ ระดับเล็กน้อย ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความสำเร็จในระดับสูง และด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พนักงานมีความรู้สึกเชิงบวก ด้านที่สำคัญที่สุด 2 ลำดับแรกคือ 1.ด้านความพึงพอใจในชีวิต โดยพนักงานรู้สึกพึงพอใจกับชีวิต ของตนเอง ร้อยละ 22.29 ของกลุ่มตัวอย่าง 2.ด้านความรู้สึกเชิงบวก ซึ่งพนักงาน ร้อยละ 17.07 ของกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกดีในการทำงาน

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ, ความสำเร็จ, ความสุข

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) study the entrepreneurial characteristics of successful service businesses, 2) study work motivation of employees, 3) study work happiness of employees. In order to apply the result as guidelines to created happy organization of service businesses, the study conducted one-on-one interview with 25 successful entrepreneurs and questionnaires were distributed to 492 samples. The study applied Amnaj Theeravanich's characteristic of entrepreneurs theory, Brayton Bowen's 5R theory to created staff motivation and Ed Diener's happy theory. The results of this study revealed as follows: 1) Three most important characteristics of successful entrepreneurs; first: attentive, empathetic, and sympathetic 100

percent, second: magnanimous 68 percent and third: not arrogant 64 percent of the exemplified. 2) Motivation of employees; the most important factors was rewarding: entrepreneurs focused on vocational training 72 percent of the exemplified. And 3) Happiness of employees, the life satisfaction was slightly low, but with highly satisfied on working. The positive and negative affects was positive. Two most important for work happiness of employees; first: life satisfaction, employees satisfied with their lives 22.29 percent of the exemplified, second: positive effect, employees felt well on work 17.07 percent of the exemplified.

Keywords: Entrepreneur, Success, Happiness

บทนำ

ปัจจุบันภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะเป็นสาขาที่สร้างรายได้และสร้างงานให้กับประเทศในสัดส่วนที่สูงแล้ว ยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการช่วยสนับสนุนการพัฒนาภาคการผลิตอื่นๆ ของประเทศ และเป็นภาคธุรกิจที่มีบทบาทในการดึงดูดเงินลงทุนจากต่างประเทศ บทบาทภาคบริการได้เพิ่มความสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศ ตั้งแต่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา ทั้งในรูปของสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) และสัดส่วนการจ้างงานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยมีสัดส่วนต่อ GDP ร้อยละ 52 และมีอัตราส่วนการ จ้างงานร้อยละ 43 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการจึงเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศขับเคลื่อนไปข้างหน้า เนื่องจากภาคบริการสามารถขยายให้เติบโต และสร้างตลาดใหม่ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ปัจจุบันธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนมากกว่า 146,973 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) และเมื่อประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 นี้ นับว่าเป็นโอกาสสำคัญของผู้ประกอบการในธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ต้องเตรียมพร้อมเพื่อผลักดันให้ธุรกิจของ

ตนเป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น และช่วยผลักดันให้ภาคบริการมีศักยภาพต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

ในการประกอบธุรกิจนั้น ผู้ประกอบการทุกรายต่างมุ่งหวังให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ผลประกอบการมีกำไร และธุรกิจดำเนินอยู่รอดได้ ซึ่งการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกเหนือจากหลักการบริหารธุรกิจที่มีประสิทธิภาพแล้ว คุณลักษณะของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ว่ามีคุณลักษณะอย่างไร ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และมีการบริหารจัดการกับพนักงานในองค์กรอย่างไร โดยมุ่งศึกษาธุรกิจบริการ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจหรือกำลังดำเนินการธุรกิจบริการ ได้มีโอกาสศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดและเติบโต รวมไปถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้ประกอบการใช้ในองค์กร เพื่อที่จะสามารถครองใจพนักงานของตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่เก่งและดีนั้นให้อยู่คู่กับองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กรมากน้อยเพียงใด แต่สิ่งเหล่านั้นได้ทำให้ผู้ประกอบการและพนักงานมีความสุขหรือไม่ เพื่อที่จะเป็นองค์กรแห่งความสุขและยั่งยืน ซึ่งแน่นอนว่าในแต่ละองค์กรแล้ว คำว่าความสุขย่อมไม่ได้เหมือนกันเสมอไป ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละองค์กรในธุรกิจบริการ ที่จะทำให้องค์กรและผู้ประกอบการและพนักงานต่างก็ทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ
2. เพื่อศึกษาวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตเนื้อหา

1.1.1 ใช้แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ของ (อำนาจ ธีระวนิช, 2549)

1.1.2 ใช้แนวคิดการจูงใจ ของ (Bowen, 2000 อ้างถึงใน ประคัลภ์ ปันพหลังกูร, 2554)

1.1.3 ใช้ทฤษฎีความสุข ของ (Diener, 1984 และ 2010 อ้างถึงใน สิรินทร แซ่จั่ว, 2553)

1.2 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น สร้างแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล จัดทำและนำเสนอรายงาน โดยใช้เวลาดังแต่ เดือน เมษายน 2555-เมษายน 2556

1.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกกลุ่มที่สะท้อนข้อมูลได้ลึก

(Information-Rich Cases) เพราะต้องการสะท้อนความเป็นจริงได้ดีที่สุด โดยใช้เทคนิคการสุ่มกรณีหลากหลาย (Maximum Variation) เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่มากแต่ครอบคลุมความหลากหลายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2553) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นหาผู้ประกอบการในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้เทคนิค Role Model คือ ให้นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจในจังหวัดของตนเองเป็นอย่างดี มาช่วยกันคิดว่าในจังหวัดของตนมีธุรกิจบริการใดบ้างที่เป็นที่รู้จักของคนในแต่ละจังหวัด และต้องเป็นผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ เหมาะแก่การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ประกอบการรายอื่น โดยการศึกษาครั้งนี้ต้องอาศัยสายสัมพันธ์จากคนที่รู้จัก (Connector) ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น และความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการ ในการเข้าไปขอสัมภาษณ์

และได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตอบรับยินดีให้ความร่วมมือในสัมภาษณ์ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ทางการศึกษา จำนวน 25 สถานประกอบการ ซึ่งเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วย การเป็นองค์กรที่อยู่รอดอย่างต่อเนื่อง มีการเจริญเติบโต (Gorgievski et al., 2011) มีผลกำไรต่อเนื่องติดต่อกัน 3 ปีขึ้นไป มีการดำเนินกิจการมาเป็นเวลาดังแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนในท้องถิ่น

ในส่วนของการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานนั้น ผู้ศึกษาต้องการศึกษาว่า ในผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและมีความสุขนั้น พนักงานในองค์กรมีความสุขด้วยหรือไม่ จึงมีเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์กรที่จะเข้าไปแจกแบบสอบถามความสุขของพนักงาน คือ ต้องเป็นองค์กรที่ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จและมีความสุข ซึ่งมีผู้ประกอบการที่มีความสุขและตอบรับยินดีให้ความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ทางการศึกษา จำนวน 6 สถานประกอบการ จากทั้งหมด 25 สถานประกอบการ และมีการกำหนดขนาดของประชากรที่ศึกษา โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) และใช้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

d = ความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5

n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

เมื่อแทนค่าลงในสูตรแล้ว ผู้ศึกษาสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางที่ 1

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ประกอบการในธุรกิจบริการ และการสังเกตพฤติกรรมในระหว่างให้สัมภาษณ์ และการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัยต่างๆ รวมไปถึงการสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้ประกอบการ

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ และการศึกษาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และเป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็น มีอิสระในการพูด และผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูล รวมทั้งการสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ง่าย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องมุ่งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามในการสัมภาษณ์สู่ประเด็นหลักในเรื่องที่สัมภาษณ์ด้วย

1.5.2 การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความสำเร็จในการทำงาน และความรู้สึกทางบวกและลบ ของ Diener โดยผู้ศึกษาได้เพิ่มในส่วนของคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในชีวิต ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต (Diener et al., 1985)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จในการทำงาน ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงาน (Diener & Biswas-Diener, 2009a)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความรู้สึกทางบวกและลบ ประกอบไปด้วยคำถามความรู้สึกทางบวกและทางลบ (Diener & Biswas-Diener, 2009b)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความหมายการฟังซ้ำๆ จากเทปบทสัมภาษณ์ การจดบันทึกจากการสังเกต แบบแผน (Pattern) ประเด็นหลัก รวมทั้งแก่นสาระ ที่ปรากฏจากการฟังเทปสัมภาษณ์ และเพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียงหรืออคติ (Bias) ต้องใช้ความรู้และความชำนาญ เพื่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และยึดแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.6.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จยึดแนวคิดของ (อำนาจ ธีระวนิช, 2549) ทั้ง 74 คุณลักษณะ

1.6.2 การวิเคราะห์การจูงใจพนักงานยึดแนวคิดของ (Bowen, 2000 อ้างถึงใน ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2554) ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การชื่นชม และ การให้รางวัลตอบแทน

1.6.3 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงาน ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

(2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน และความรู้สึกเชิงบวกและลบ

(3) รวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนที่ 5 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ

1.7 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1.7.1 สำหรับการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ และการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

1.7.2 สำหรับการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแจกแจงความถี่แบบหลายทาง สำหรับสร้างตารางแจกแจงความถี่ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน ความรู้สึกบวกและลบ กับข้อมูลทั่วไป เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ต่อความสุขได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.8 ทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α)=0.05 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง กรณีพบค่าความแตกต่าง ผู้ศึกษาจึงจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ Scheffe Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α)=0.05 โดยมีการตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

1.8.1 การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในชีวิตกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างไปตามเพศ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างไปตามสถานภาพสมรส

- สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุ
สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน
สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานแตกต่างกันไปตามรายได้

1.8.2 การทดสอบสมมติฐานความสำเร็จในการทำงานกับ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- สมมติฐานที่ 7 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามเพศ
สมมติฐานที่ 8 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามสถานภาพสมรส
สมมติฐานที่ 9 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุ
สมมติฐานที่ 10 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน
สมมติฐานที่ 11 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
สมมติฐานที่ 12 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามรายได้

1.8.3 การทดสอบสมมติฐานความรู้สึกลึกซึ้งเชิงบวกและลบกับ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- สมมติฐานที่ 13 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามเพศ
สมมติฐานที่ 14 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามสถานภาพสมรส
สมมติฐานที่ 15 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุ
สมมติฐานที่ 16 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน
สมมติฐานที่ 17 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
สมมติฐานที่ 18 ความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงานแตกต่างกันไปตามรายได้

1.9 การรวบรวมผลการศึกษา

1.9.1 เมื่อได้ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ประกอบการแต่ละรายแล้ว

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมคุณลักษณะของผู้ประกอบการจำนวน 25 สถานประกอบการ โดยนำข้อมูลทั้งหมดมารวมกัน และหาความถี่ใหม่อีกครั้ง และหลังจากนั้น

ได้ทำการหาค่าร้อยละของคุณลักษณะทั้งหมด และทำการจัดอันดับความถี่ และค่าร้อยละใหม่ โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย เมื่อได้อันดับแล้ว ทำให้ทราบผลการศึกษาว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น มีคุณลักษณะอย่างไรบ้างที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

1.9.2 ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลวิธีเชิงสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละด้านของทุกองค์รวมกัน และหาความถี่ หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการจัดอันดับความถี่และค่าร้อยละ โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย เมื่อได้อันดับแล้ว ทำให้ทราบผลการศึกษาว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น มีวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรบ้างที่ทำให้พนักงานอยากร่วมงานกับผู้ประกอบการจนเป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

1.9.3 เมื่อได้ข้อมูลด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กรแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบองค์กรที่มีความสุขมากที่สุดไปหาองค์กรที่มีความสุขน้อยที่สุด และได้ทำการรวบรวมข้อมูลของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 492 คน อีกครั้ง เพื่อหาค่าเฉลี่ยของความสุข ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกเชิงบวก และความรู้สึกเชิงลบ จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลของผลการศึกษการแจกแจงความถี่แบบหลายทาง ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน และความรู้สึกเชิงบวกและลบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

1.10 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบมีค่าสถิติความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม ซึ่งใช้ชุดแบบสอบถามจำนวน 31 ชุด โดยมีแบบสอบถามจำนวน 25 ข้อ

จากตารางที่ 2 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป เมื่อทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha)

พบว่า ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเท่ากับ 0.744 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.812 และด้านความรู้สึกเชิงบวก มีค่าเท่ากับ 0.735 และด้านความรู้สึกเชิงลบ มีค่าเท่ากับ 0.714 สาเหตุที่ทำให้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูง เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสุขซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึก ดังนั้น ในผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย เป็นไปได้ว่ามีระดับความสุขที่แตกต่างกันมาก จึงทำให้ค่าเบี่ยงเบนสูง เพราะมนุษย์มีความสุขในชีวิตแตกต่างกันออกไป

ผลการศึกษา

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

การศึกษาคูณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้น มีผลการศึกษาทั้งสิ้น 74 คุณลักษณะ ตามที่ผู้ศึกษายึดตามแนวคิดของ อานาจ ชีระวนิช (2549) และผลการศึกษาที่ได้นั้น พบว่า มีคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 10 คุณลักษณะ ดังนี้

ลำดับ	คุณลักษณะ	ร้อยละ
1	ใส่ใจผู้อื่น, เข้าใจ, เห็นใจ	100
2	มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	68
3	ไม่ถือตัว	64
4	ปฏิบัติตามพระพุทธศาสนา ชอบทำบุญ	60
5	เอาใจเขามาใส่ใจเรา	56
6	ความละเอียด, รอบคอบ	56
7	ชอบบริการ	52
8	ใจกว้าง	52
9	ใฝ่เรียนรู้, ชอบหาความรู้เพิ่มเติม	48
10	ประหยัด มัธยัสถ์	44

2. การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาศึกษาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษาได้ศึกษาศึกษาสร้างแรงจูงใจทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การยอมรับนับถือ การชื่นชม ความรับผิดชอบ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และการให้รางวัลตอบแทน โดยผลการศึกษาที่ได้เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการใช้ในองค์กรของตนเอง โดยมีผลการศึกษาที่เรียงจากการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดดังนี้

ลำดับ	การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ร้อยละ
1	ด้านการให้รางวัลตอบแทน ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมในสายอาชีพเพื่อให้เกิดความชำนาญ	72
2	ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ประกอบการมุ่งเน้นที่การปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้เกียรติพนักงานทุกคน	68
3	ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผู้ประกอบการมุ่งเน้นการอยู่ด้วยกันแบบครอบครัว เป็นกันเอง และผู้บริหารสร้างความสนิทสนมใกล้ชิดกับพนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานเกิดความสบายใจในการทำงาน	68
4	ด้านการชื่นชม เมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ดี ผู้ประกอบการมักกล่าวชื่นชมในการทำงานเพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ ปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	56
5	ด้านความรับผิดชอบ โดยให้พนักงานได้รับผิดชอบงานร่วมกันในกิจกรรมหรือในส่วนที่นอกเหนือจากงานหลัก และเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกทำงานหรือเปลี่ยนงานในสายงานที่ตนเองถนัดหรือตนเองชอบ	32

3. ความสุขในการทำงานของพนักงาน

การศึกษาศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน ความรู้สึกเชิงบวก และความรู้สึกเชิงลบ ซึ่งได้จำแนกผลการศึกษาออกเป็นรายด้าน ดังนี้

ลำดับ	ความสุขในการทำงาน	จำแนกรายด้าน	ร้อยละ
1	ด้านความพึงพอใจในชีวิต	- พนักงานรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตของตน	22.29
		- พนักงานรู้สึกว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนดีมาก	20.30
		- ได้ในสิ่งสำคัญที่ชีวิตต้องการแล้ว	19.78
		- ชีวิตส่วนใหญ่เป็นตามที่ตั้งใจไว้	19.35
		- รู้สึกว่าไม่อยากจะเปลี่ยนแปลงอะไรในชีวิตอีกแล้ว	18.28
		รวม	100.00
2	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	- พนักงานรู้สึกว่าชีวิตมีจุดหมาย และมีความหมาย	13.28
		- พนักงานมักจะมองโลกแง่ดีเกี่ยวกับอนาคตของตน	13.23
		- เป็นคนดีและมีชีวิตที่ดี	12.85
		- ได้ทำงานที่รักและให้ความสนใจในกิจกรรมประจำวัน	12.68
		- สภาพสังคมมีส่วนสนับสนุนการทำงาน ให้ได้รับ ผลตอบแทน	12.49
		- ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อความสุขของผู้อื่น	12.07
		- มีความรอบรู้และมีความสามารถในการทำ กิจกรรมต่างๆ	11.83
		- ได้รับการยกย่องมีคนเคารพนับถือ	11.57
		รวม	100.00
3	ด้านความรู้สึกเชิงบวก	- พนักงานมีความรู้สึกดีในการทำงาน	17.07
		- พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงาน	17.03
		- รู้สึกมีความสุขในการทำงาน	16.69
		- รู้สึกสนุกในการทำงาน	16.61
		- รู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่เป็นอยู่	16.36
		- มองโลกแง่ดี	16.24
		รวม	100.00
4	ด้านความรู้สึกเชิงลบ	- พนักงานรู้สึกเศร้าหมองในการทำงาน	15.95
		- พนักงานรู้สึกมีความโกรธระหว่างการทำงาน	16.46
		- รู้สึกไม่พอใจในการทำงาน	16.77
		- รู้สึกกังวลหรือกลัวในการทำงาน	16.84
		- มองโลกในแง่ร้าย	16.96
		- มีความรู้สึกแย่ในการทำงาน	17.02
		รวม	100.00

* คู่มือค่าร้อยละที่น้อยที่สุด แสดงว่ามีความรู้สึกเชิงลบน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านนั้นทำให้พนักงาน
มีความสุขทุกขั้วน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน ระหว่างตัวแปรตาม ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการทำงาน ความรู้สึกเชิงบวกและลบ กับตัวแปรอิสระ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต

ปัจจัย	ด้านความพึงพอใจในชีวิต
เพศ	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	ไม่แตกต่าง
อายุ	ไม่แตกต่าง
อายุงาน	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง
รายได้	แตกต่าง**

** แตกต่างทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านรายได้เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีรายได้มากจะมีความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น

2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัย	ด้านความสำเร็จในการทำงาน
เพศ	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	แตกต่าง**
อายุ	แตกต่าง**
อายุงาน	แตกต่าง**
ระดับการศึกษา	แตกต่าง**
รายได้	ไม่แตกต่าง

** แตกต่างทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีปัจจัยที่มีความแตกต่าง ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา

1.1 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพแต่งงานและหย่าร้างหรือแยกกันอยู่รู้สึกมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าสถานภาพโสด

1.2 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุมากรู้สึกมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

1.3 ปัจจัยด้านอายุงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงานมากรู้สึกมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย

1.4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่สูง รู้สึกมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้ที่ระดับการศึกษารองลงมา

3. ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ

ปัจจัย	ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ
เพศ	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	ไม่แตกต่าง
อายุ	แตกต่าง**
อายุงาน	แตกต่าง*
ระดับการศึกษา	แตกต่าง**
รายได้	ไม่แตกต่าง

** แตกต่างทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบของพนักงาน พบว่า มีปัจจัยที่มีความแตกต่าง ได้แก่ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา

1.1 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุมากมีความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

1.2 ปัจจัยด้านอายุงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงานมากมีความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย

1.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่สูงมีความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับรองลงมา

สรุปและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ผู้ประกอบส่วนใหญ่มีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ใส่ใจผู้อื่น, เข้าใจ, เห็นใจ 2) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 3) ไม่ถือตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานาจ ธีระวนิช (2549) การที่ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการมีคุณลักษณะที่สำคัญเช่นนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการมักจะทำให้ความสำคัญกับผู้อื่นมาเป็นอันดับแรก เพราะงานบริการนั้นต้องให้ความสำคัญ ใส่ใจ เข้าใจ และเห็นใจผู้อื่นเป็นอย่างยิ่ง อาทิ ลูกค้า ผู้มาใช้บริการ พนักงานในองค์กร เป็นต้น และการมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น คอยช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้ ส่วนการไม่ถือตัว ให้ความสำคัญกันเองกับผู้อื่น สร้างความสนิทสนมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ถือว่าเป็นคุณลักษณะที่ดีของงานบริการ

2. การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งการมีระบบวิธีการจัดการที่ดีแต่หากขาดการจูงใจให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน และการรักษาพนักงานซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กรก็จะไร้ประสิทธิภาพ โดยจากผลการศึกษา พบว่า การจูงใจที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้รางวัลตอบแทน โดยมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดความชำนาญเป็นอันดับแรก และรองลงมา คือ การให้ค่าตอบแทนทางอ้อมที่เป็นตัวเงิน เช่น เบี้ยขยัน ค่าเบี่ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา ค่าคอมมิชชั่น เงินโบนัส เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พัทธกร ภูทองชนะ (2554) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจควรให้ความสำคัญด้านการพัฒนาและส่งเสริมความรู้ ฝึกอบรมทักษะ รองลงมา คือ มีที่พักอาศัยให้แก่พนักงานและครอบครัว เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ใส่ใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานรวมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย ดังนั้น หากมีการช่วยเหลือด้านปัจจัยพื้นฐานก็จะช่วยให้พนักงานลดค่าใช้จ่ายลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow (1970 อ้างถึงใน ญัษฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551) ว่ามนุษย์ต่างมีความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ตามธรรมชาติ

บุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจากรายได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

3. การสร้างความสุขอย่างยั่งยืนในการทำงาน ถือเป็นสิ่งที่หลายองค์กรปรารถนา โดยผลจากการศึกษา พบว่า การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการที่สำคัญที่สุด คือ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งด้านที่ทำให้พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกกว่าชีวิตมีจุดมุ่งหมายและมีความหมาย 2) ด้านความรู้สึกเชิงบวก ซึ่งด้านที่ทำให้พนักงานรู้สึกดีและมีความสุขมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้สึกดีในการทำงาน 3) ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งด้านที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในชีวิตมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตของตนเอง 4) ด้านความรู้สึกเชิงลบ ซึ่งด้านที่ทำให้พนักงานรู้สึกแย่และมีความสุขน้อยที่สุด คือ พนักงานรู้สึกเศร้าหมองในการทำงาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความสุขของพนักงาน มีผลการศึกษา ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พีรพงศ์ ทองหนู (2550) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในชีวิตและการงานไม่แตกต่างกัน ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า เพศไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและลบ เมื่อพิจารณาความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ทั้ง 3 ด้านแล้ว พบว่า เพศไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตติกาญจน์ เปาทุย (2553) ว่าระหว่างความสัมพันธ์ด้านเพศและสุขไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อความสำเร็จ

ในการทำงาน ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและลบ เมื่อพิจารณาความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการทั้ง 3 ด้านแล้ว พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนี หาญสมสกุล (2550) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความสุขในการทำงาน พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร

3) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ พิรพงศ์ ทองหนู (2550) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความสุขในชีวิต อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตและการงานต่างกัน ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า อายุมีผลต่อความสำเร็จแตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า อายุมีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและลบที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ เปาทุย (2553) ว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า อายุงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต สอดคล้องกับ พิรพงศ์ ทองหนู (2550) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิตและการงานไม่แตกต่างกัน ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า อายุงานมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า อายุงานมีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและลบที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตติกาญจน์ เปาทุย (2553) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความสุข พบว่า แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความสุขมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เนื่องจากประสบการณ์จะทำให้

บุคคลเกิดการเรียนรู้เข้าใจ และเกิดทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงานจน
มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความ
ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
สอดคล้องกับ พีรพงศ์ ทองหนู (2550) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา
กับความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในชีวิต
ต่างกัน ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความสำเร็จ
ที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน
มีความรู้สึกเชิงบวกและลบที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชูติกาญจน์ เป่าพวย (2553)
ว่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสุข พบว่า แตกต่างไปตามการ
ศึกษา

6) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความสุข

เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความ
ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต
ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า รายได้มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
ด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ พบว่า รายได้มีผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและลบ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการที่ต้องการประกอบธุรกิจในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือให้ประสบความสำเร็จ ดังเช่นผู้ประกอบการทั้ง 25 ราย
ผู้ประกอบการรายใหม่ ควรมีคุณลักษณะเป็นผู้มีความใส่ใจ เห็นใจ และเข้าใจ
ผู้อื่น เนื่องด้วยพนักงานในธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น มักจะ
เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หากได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากผู้อื่น แต่ทั้งนี้
ผู้ประกอบการก็ต้องมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่พนักงานด้วย เพื่อแสดงถึงความ
ดูแลเอาใจใส่ที่ดีไม่ทอดทิ้งพนักงาน และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือการไม่ตัวต้ว ให้ความสำคัญ
เป็นกันเองกับพนักงานให้มากที่สุด เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับ
ลูกจ้าง และก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานตามมา

2. ผู้ประกอบการที่ต้องการประกอบธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ประสบความสำเร็จ ดังเช่นผู้ประกอบการทั้ง 25 ราย ควรใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ควรมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลตอบแทนมากที่สุด และควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในสายอาชีพเป็นอันดับแรก เพราะจะเป็นการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการก็ควรให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินด้วยเช่นกัน เพราะจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ได้อย่างดี ทำให้พนักงานสามารถดำรงชีพได้ตามความเหมาะสมแก่ฐานะ

3. ผู้ประกอบการธุรกิจบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สนใจในเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงาน ควรทำความเข้าใจกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าความสุขในด้านของความพึงพอใจในชีวิตนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในชีวิตเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับความสุขในด้านอื่น เช่น ด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่พนักงานส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในระดับสูง และด้านความรู้สึกเชิงบวกและลบ ที่พนักงานส่วนใหญ่ต่างก็มีความรู้สึกเชิงบวก เมื่อพิจารณาถึงสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตเพียงเล็กน้อย พบว่า สาเหตุคือพนักงานยังคงรู้สึกว่าชีวิตส่วนใหญ่ของพวกเขาไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ และยังคงอยากเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างในชีวิตอยู่ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่างานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่พนักงานไม่ชอบแต่กลับทำได้ดี เพราะอาศัยความรู้ความสามารถที่มีอยู่ จึงทำให้มีความสำเร็จในการทำงานในระดับสูง ดังนั้น หากพนักงานต้องการให้พนักงานมีความสุขในส่วนของความพึงพอใจในชีวิตให้มากขึ้น เพราะนอกเหนือจากความรู้ความสามารถแล้ว ผู้ประกอบการควรสรรหาพนักงานที่มีความชอบในการทำงานนั้นด้วย ซึ่งสามารถทำได้โดยการทำแบบสอบถามว่าพนักงานมีความต้องการทำงานนั้นเพราะความชอบและตั้งใจจริงหรือไม่ เพราะผลท้ายที่สุด คือ พนักงานจะสามารถทำงานได้ดีและมีความสุขในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- ชุดิกาญจน์ เปาพุย. (2553). **ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล
กรณีศึกษาพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช**. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551) . **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2554). **HR STORY**. กรุงเทพฯ: หอรัตนชัยการพิมพ์.
- ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกุล และสุภาพ จัตุราภรณ์. (2553). **การออกแบบวิจัย**.
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรกร ภูทองชนะ. (2554). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อบัณฑิตจบใหม่ในการ
ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ลาวไทยฮั้ว ย่างพารา จำกัด สาขาสะพานหินเขต
สปป.ลาว. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- พิรพงศ์ ทองหนู. (2550). **ความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานของผู้ใช้แรงงาน
ในภาคอุตสาหกรรมก่อสร้าง กรณีศึกษาอำเภอศรีราชา จังหวัด
ชลบุรี**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนี้ หาญสมสกุล. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความ
สุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาล
สังกัดกรมราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). **สรุปข้อมูลเบื้องต้นการสำรวจธุรกิจทางการค้า
และธุรกิจทางการบริการ พ.ศ. 2555 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ค้นเมื่อ
9 กุมภาพันธ์ 2556, จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/
census/BusiIndus.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/census/BusiIndus.html)

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). สถานการณ์และตัวชี้วัดเชิงเศรษฐกิจของ SMEs ปี 2554 และปี 2555. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=207>
- สินทร แซ่ฉั่ว. (2553) **ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2549). **ผู้ประกอบการ = Entrepreneur**. กรุงเทพฯ: มาเธอร์บอส แพคเกจจิ้ง.
- Diener, E. et al. (1985). **The satisfaction with life scale**. Journal of personality assessment, (49), 71-75.
- Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2009a). **Flourishing scale (FS)**. Retrieved March 5, 2013, from <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/FS.html>
- Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2009b). **Scale of positive and negative experience (SPANE)**. Retrieved March 5, 2013, from <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/SPANE.html>
- Gorgievski, M.J., Ascalon, M.E., & Stephan, U. (2011). **Business Owners' Success Criteria**. Journal of Small Business Management, (49), 207-232.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. 3rd ed. Tokyo: Harper International.

ตารางที่ 1 สถานประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่ให้แจกแบบสอบถาม

ชื่อสถานประกอบการ (นามสมมติ)	จำนวน พนักงาน (คน)	n (คน)	จำนวนที่แจก แบบสอบถาม (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ แบบสอบถามคืน (คน)
สถานประกอบการ A	10	10	10	10
สถานประกอบการ B	353	188	200	190
สถานประกอบการ C	112	88	100	88
สถานประกอบการ D	300	172	200	172
สถานประกอบการ E	5	5	5	5
สถานประกอบการ F	27	26	27	27
รวม	807	489	542	492

ตารางที่ 2 สถิติความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม

หัวข้อในแบบสอบถาม	Cronbach's Alpha	จำนวนข้อใน แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในชีวิต (SWLS)	0.744	5
ความสำเร็จในการทำงาน (FS)	0.812	8
ความรู้สึกเชิงบวก (SPANE-P)	0.735	6
ความรู้สึกเชิงลบ (SPANE-N)	0.714	6