

# ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททัวร์ชาวจีนในเขต

กรุงเทพมหานคร

## Factors Affecting Quality of Work Life of Employees of Chinese Tour Companies in Bangkok

หยาง เย่นหลาน<sup>1</sup> และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา1)ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททัวร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร2)อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถงาน และขอบเขตของชีวิตส่วนตัว และความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททัวร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานชาวจีนที่ทำงานบริษัททัวร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มประชากรจำนวน 1,500คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 316คน โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ ซึ่งได้แก่สถิติทดสอบค่าที่ (t-test) (F-test) และสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททัวร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयุงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันและมีสถานภาพสมรสที่ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.052) ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททัวร์ชาวจีน โดยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ด้านสภาพงานโดยรวม และด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, บริษัททัวร์ชาวจีน, พนักงานจีน

### Abstract

This research has 2 objectives: 1) to study the effects of the differences within each of the demographics categories, including gender, age, education level, work experience, marital status, and income, on quality of work life of employees of Chinese tour companies in Bangkok;

and 2) to study the effects of work-related factors, including compensation, work environment, work condition, development and skills, scope of personal life, and safety and health promotion, on the quality of work life of employees of Chinese tour companies in Bangkok.

The population of this research comprise 1,500 employees of Chinese tour companies in Bangkok. The Taro Yamane table, at 95% confidence level, was used to identify the appropriate sample size, leading to 316 respondents being selected for this research. Descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were used to analyze the data. Inferential statistics including t-test and F-test, as well as a multiple regression analysis were used to test hypotheses. The findings suggest that, except marital status, the level differences within each of the demographic categories affect quality of work life of employees of Chinese tour companies in Bangkok ( $p$ -value  $< 0.05$ ). Moreover, the study also finds that compensation, work environment, work condition, and safety and health promotion affect quality of work life of employees of Chinese tour companies in Bangkok ( $p$ -value  $< 0.05$ ).

*Key words: Quality of work life, Chinese tour companies, Chinese employees*

## 1. บทนำ

ความสำคัญของการคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททัวร์ชาวจีนมีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนำความรู้ความสามารถของคนที่อยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะการคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงานและสร้างความพึงพอใจของพนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร การคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งทั้งค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัวและความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ ก็ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นประเด็นที่สนใจศึกษาว่าค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัวและความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ การคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่ อย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อาทิ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงานของพนักงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ งานและขอบเขตชีวิตส่วนตัวและความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ อันจะส่งผลต่อการบริการในการทำให้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยวและเกิดการแนะนำให้บุคคลต่างๆมาใช้บริการทัวร์นาเที่ยวเช่นเดียวกัน

## 2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททวิร์ชาวจีนเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว และความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพที่มีต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททวิร์ชาวจีนเขตกรุงเทพมหานคร

### 3. ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้จะเป็นพนักงานชาวจีนที่ทำงานบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก บริษัททวิร์ชาวจีน โดยมีกลุ่มประชากรที่ทำงานในบริษัททวิร์ชาวจีนจำนวน 1,500 คน (เช่น ฮุย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 กรกฎาคม 2556) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $+5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน ทั้งนี้บริษัททวิร์ชาวจีนที่ให้ความร่วมมือมีทั้งหมด 316 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 16 คน จากจำนวนพนักงานทำงานในบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง และสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 3 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จากกลุ่มบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่มคือปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและความสามารถ งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัวและความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

### 4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททวิร์ชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันและมีสถานภาพสมรสที่ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.052) ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททวิร์ชาวจีน โดยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ด้านสภาพงานโดยรวม และด้านความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัททัวร์ชาวจีน ด้านการพัฒนาและใช้ความสามารถโดยรวม กับ ด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติ นกอยู่ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนหรือรายได้ระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัททัวร์ชาวจีนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทางาน บริษัทฯ ควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทที่ดีสูงขึ้น การวิจัยผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัททัวร์จีนโดยมีการสำรวจความต้องการในองค์กรและหน่วยงานแต่ละแผนก ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญและพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อนามาปรับใช้และตอบสนองแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับงานที่ท้ออันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความก้าวหน้าและความเป็นเลิศในด้านการบริการต่อไปในอนาคต

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับพนักงานบริษัททัวร์ไทย เพื่อทำให้เห็นถึงทิศทางของคุณภาพชีวิตในการทำงานบริษัททัวร์จีนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรต่อไป

## 6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

## 7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

กอดเดช เส็มหล่อ. (2551).คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัด สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

- กอดช เส็มหล่อ. (2551).คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัด สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เกศกร ศรีเกศสุข. (2552).คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองควบคุมการก่อสร้างสำนัก การโยธา  
กรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ชัต นกอยู่. (2553).คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

