

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

Factors Affecting the Performance Effectiveness
of Employees in 5-Star Hotels



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

Factors Affecting the Performance Effectiveness
of Employees in 5-Star Hotels



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



©2560

มารวย วิชาญยุทธนากุล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

ผู้วิจัย มารวย วิชาญยุทธนากุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)


(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

6 ธันวาคม 2560

มารวย วิชาญยุทธนากุล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว, ธันวาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว (77 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จำแนกดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงาน of พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, เจตคติต่อการทำงาน, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Vichanyuttanakul, M. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), December 2017, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting the Performance Effectiveness of Employees in 5-Star Hotels
(77 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Somyot Wattanakamolchai, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study “Factors affecting the Performance Effectiveness of Employees in 5-Star Hotels” were 1) to study the performance effectiveness of Thai 5-star hotel employees with different personal attributes; 2) to explore the relationship between employee’s attitude towards work and performance effectiveness; and 3) to ascertain whether quality of work life had an influence on the performance effectiveness of Thai 5-star hotel employees. Questionnaires were used to collect data from the sample of 250 hotels employees in Front Office, Housekeeping and Food & Beverage Departments of 5-star hotels in Bangkok Metropolitan Area. Data were analyzed employing Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis. The majority of the respondents were female aged between 21-30 with a Bachelor’s Degree. Most of them had 1-3 years working experience at current hotels with salary ranging from 20,001-30,000 Baht. The findings showed that employee’s performance effectiveness varied significantly by educational levels and work experience at current hotels; attitude toward work was significantly related to performance effectiveness; and the quality of work life had a statistically significant influence on performance effectiveness.

Keywords: Personal Attributes, Attitude Towards Work, Quality of Work Life, Performance Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงไปได้เป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์ที่ดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ช่วยเหลือ ให้ คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยทราบแนวทางในการทำวิจัยที่ถูกต้อง จนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล กรรมการผู้เชี่ยวชาญในการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้วิจัยนำไปแก้ไขจุดบกพร่องในงานวิจัย และ

ขอขอบพระคุณ ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ ดร.ภูเกริก บัวสอน และดร.สุปราณี พงษ์วุฒิธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาการทำงานที่มีค่า เป็นธุระแจกแบบสอบถามให้พนักงานโรงแรมและรวบรวมแบบสอบถามคืนให้ และขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมทุกคนที่เสียสละเวลาการทำงานที่มีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานวิชาการทุกท่านที่ปรากฏในบรรณานุกรม ที่เป็นแหล่งอ้างอิง และให้ความรู้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณ คุณพิมพ์กมล คุณนิชาภัทร และคุณวิรัชชญา เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในทุก ๆ เรื่อง

มารวย วิชาญยุทธนากุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 คำถามของงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.5 สมมติฐานงานวิจัย	26
2.6 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	29
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	31
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	31
3.6 วิธีการทางสถิติ	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	36
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ	44
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	56
5.2 อภิปรายผล	59
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	64
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	71
ประวัติผู้เขียน	77
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำแนกตามสถิติที่ใช้ทดสอบ สมมติฐานโดยโปรแกรม G*Power	29
ตารางที่ 3.2: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่แสดงถึงค่าความเชื่อมั่น ของข้อคำถามโดยรวม	31
ตารางที่ 3.3: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่เลือกใช้	33
ตารางที่ 4.1: จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	35
ตารางที่ 4.2: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีเพศแตกต่างกัน	37
ตารางที่ 4.3: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน	37
ตารางที่ 4.4: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน	38
ตารางที่ 4.5: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	39
ตารางที่ 4.6: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	39
ตารางที่ 4.7: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน	40
ตารางที่ 4.8: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน	40
ตารางที่ 4.9: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน	41
ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน	42
ตารางที่ 4.11: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานและประสิทธิผล การปฏิบัติงาน	43
ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงาน	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน	45
ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความร่วมมือในงาน	46
ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร	47
ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	48
ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	49
ตารางที่ 4.18: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน	51
ตารางที่ 4.19: จำนวน ร้อยละของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	52
ตารางที่ 4.20: จำนวน ร้อยละของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน	53
ตารางที่ 4.21: จำนวน ร้อยละของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย	54
ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	59

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: องค์ประกอบทั้ง 3 ของเจตคติ	14
ภาพที่ 2.2: A conceptual of job attitude	19
ภาพที่ 2.3: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้อุตสาหกรรมในภาคส่วนต่าง ๆ เติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ในอดีตก่อนการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างให้ความสนใจทั้งในศิลปวัฒนธรรมความเป็นไทยที่เป็นเอกลักษณ์ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว และในปัจจุบันที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนก็เป็นการเปิดโอกาสที่จะทำรายได้จากการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศได้อย่างมหาศาลอีกครั้ง ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ และรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกภาคส่วนในประเทศไทยต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่จำเป็นจะต้องร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายที่เท่าเทียม หากมองลึกลงไปแล้วจะเห็นได้ว่าหนึ่งในธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้หลักเข้าสู่ประเทศและมีส่วนเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทั้งช่วงก่อนการท่องเที่ยว ช่วงระหว่างการท่องเที่ยว และช่วงหลังจากการท่องเที่ยว นั่นก็คือ ธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจการโรงแรมเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่เหล่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ จนถึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แยกของโรงแรมคาดหวังในเรื่องของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามระดับดาวของแต่ละโรงแรม ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่โรงแรมแต่ละแห่งต้องใช้ความสามารถในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจเข้าใช้บริการ จนกระทั่งกลับมาใช้บริการใหม่ โดยการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นตัวนำ และใช้พนักงานในองค์กรเป็นตัวตาม ทำให้บรรลุผล ซึ่งหลากหลายปัญหาที่วงการธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญ หนึ่งในปัญหาเหล่านั้นหลักหนึ่งไม่พ้นเรื่องของคน ซึ่งหมายถึงตัวพนักงาน เนื่องจากการทำงานโรงแรมนั้น เป็นการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานจะมีการเข้างานเป็นกะ และต้องสามารถเข้าได้ทุกกะ วันหยุดก็ไม่สามารถกำหนดเองได้ บางครั้งได้หยุดวันธรรมดา บางครั้งได้หยุดวันเสาร์อาทิตย์ และบางครั้งไม่มีวันหยุดเลยในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว อีกทั้งลักษณะงานของบางตำแหน่งที่ต้องพบกับลูกค้าเป็นประจำระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน รวมถึงบางครั้งเกิดการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมทั้งต่อพนักงานด้วยกันเองและต่อลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานที่ต้องพบลูกค้าอยู่เป็นประจำในขณะปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมที่ดูแย่ลง รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน ที่ไม่ได้วัดจากผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนเพียงเท่านั้น แต่ยังต้องวัดที่ความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานด้วย ผู้ประกอบการควรคิดหาวิธีที่จะเพิ่มความสุขให้กับพนักงาน คำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานด้วยกันในองค์กร (Engagement Activities) การหาสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน เช่น รางวัลหรือสิ่งตอบแทนต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในขณะเดียวกันก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในโรงแรม ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงจุดเล็ก ๆ หลาย ๆ จุดที่เมื่อรวมเข้าด้วยกันจะมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ทั้งยังทำให้สังคมการทำงานในโรงแรมมีความสุขมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรของโรงแรมอย่างแท้จริง และได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดสำหรับพนักงานโรงแรมไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเนื้อหาสาระของมาตรฐานโรงแรมนั้น มีการสร้างตัวชี้วัดในรูปแบบของขั้นตอนและกระบวนการทำงานทั้งสำหรับพนักงานทุกระดับและพนักงานแต่ละส่วน (กรมการท่องเที่ยว, 2557) แสดงให้เห็นว่าโรงแรมระดับ 5 ดาวมีความใส่ใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การคัดสรรบุคลากร การฝึกอบรมให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพนักงาน ตลอดจนการสร้างให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคลากร

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ พนักงานทุกตำแหน่งงานจากทุกแผนกของ โรงแรมระดับ 5 ดาวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีโรงแรม ระดับ 5 ดาวอยู่หลายแห่ง และเป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ มีความหลากหลายของประชากร เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูล

1.3.2 ขอบเขตและข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บข้อมูล คือพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรม 5 ดาวที่ได้รับการจัดระดับดาวโดยสมาคมไทยโรงแรมจำนวน 5 โรงแรม ซึ่งโรงแรมทั้ง 5 แห่งนี้ เป็นโรงแรมที่อนุญาตให้ผู้วิจัยสามารถเข้าไปเก็บข้อมูลพนักงานได้ โดยเก็บข้อมูลรวมกันทั้งสิ้นจำนวน 250 คน ได้แก่ โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ จำนวน 60 คน โรงแรม อินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพ จำนวน 50 คน โรงแรม เอทิส ลุมพินี จำนวน 40 คน โรงแรม ปทุมวัน ปริ๊นเซส จำนวน 50 คน โรงแรม แมริออท เอ็กเซ็กคิวทีฟ อพาร์ทเมนต์ สุขุมวิท พาร์ค จำนวน 50 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรต้น ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

2) เจตคติที่มีต่องานของพนักงานโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

2.2) ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement)

2.3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

3.1) คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทน

3.2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

3.3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน
- 2) คุณภาพของงาน
- 3) การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560

1.4 คำถามของงานวิจัย

1.4.1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

1.4.2 เจตคติที่มีต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมหรือไม่ อย่างไร

1.4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมหรือไม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการวิจัยจะช่วยผู้ประกอบการโรงแรมในการกำหนดขอบเขต มาตรฐาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

1.5.2 ผู้ประกอบการโรงแรมมองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงาน และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ตรงประเด็นด้วยวิธีการที่เหมาะสม

1.5.3 ผลจากการศึกษาคาดว่าจะทำให้โรงแรมมีแนวทางในการบริหารพนักงานให้มีความสุขในการปฏิบัติงานจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้มีผลการทำงานที่ดีขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานทุกคนของโรงแรมระดับ 5 ดาว

โรงแรมระดับ 5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีความพร้อมด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมอย่างครบครันและดีเยี่ยมที่สุด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดและครบครัน ด้วยข้อกำหนดของโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้แก่ ห้องพักที่มีพื้นที่มากกว่า 30 ตารางเมตร

เตียงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรศัพท์มีความยาวไม่น้อยกว่า 20 นิ้ว มีรายการมากกว่า 12 ช่องขึ้นไป มีตู้เย็นมินิบาร์ มีบริการ WIFI มีอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารครบถ้วน มีห้องออกกำลังกาย ห้องอบไอน้ำ สระว่ายน้ำ มีห้องประชุมย่อย 4 ห้องขึ้นไป มีห้องอาหารที่บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ มีระบบดูแลรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยทั่วทุกมุมตามจุดต่าง ๆ ของโรงแรม และพื้นที่ส่วนบริการแขกในทุก ๆ พื้นที่ต้องมีความสะอาด มีการตกแต่งที่โอ้อ่า สวยงาม

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่แต่ละบุคคลจะพึงพอใจหรือคาดหวังไม่เท่ากันในเรื่องของการทำงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา สมดุลชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ หรือรู้สึกเฉย ๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ การได้รับการสั่งสอนของแต่ละบุคคล และมักจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นด้วย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจ หรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องาน มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวังได้รับการตอบสนองได้มากหรือน้อยเพียงใด

ความต้องการการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง เจตคติของบุคคลที่มีจุดประสงค์เพื่อต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงทำให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะมีส่วนร่วมเพื่อให้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีเจตคติต่องานขั้นสูงสุด หรือเกิดความรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และเกิดความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งสมมติฐานงานวิจัย และกรอบแนวคิดตามทฤษฎี เพื่อใช้ตีกรอบและเป็นแนวทางให้กับผู้วิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สมมติฐานงานวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ดังนี้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อการทำงาน โดยพิจารณาถึงสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจได้อย่างพอเพียงและยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ค่าตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม หมายถึง พนักงานรู้สึกได้ว่ารายได้และสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสมและยุติธรรม
- 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ สถานที่ มีความเหมาะสมและสะดวกสบาย
- 3) สภาพงาน หมายถึง พนักงานรู้สึกพึงพอใจและภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและลักษณะงาน
- 4) การพัฒนาและใช้ความสามารถ หมายถึง พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้ใช้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งมาจากการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งาน และสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

5) ความมั่นคงและโอกาสที่จะก้าวหน้า หมายถึง พนักงานรู้สึกว่าจะตนเองสามารถเจริญก้าวหน้าหรือเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ตามสายงานได้

6) ภาวะผู้นำ หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกต่อผู้บังคับบัญชาในแง่ของการบังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็น และการให้การสนับสนุน

7) สิทธิของลูกจ้าง หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกต่อการบริหารงานและสวัสดิการต่าง ๆ เกี่ยวกับความเป็นธรรม ความเสมอภาค การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี

8) งานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกต่อสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน (Work Life Balance) และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนจากงาน มีความเป็นส่วนตัว และสามารถตัดความกังวลใจหรือความเครียดจากงานออกได้

9) ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายจากการปฏิบัติงาน

ธีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557, หน้า 3) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน โดยการพิจารณาด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนำไปสู่การดำเนินชีวิตของพนักงาน

Bluestone (1977, p. 55 อ้างใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร

Walton (1973, p. 12 อ้างใน ธนยพัฒน์ พิรุณไพบ, 2554, หน้า 15) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของพนักงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะ แนวทางของพนักงาน หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 15) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลายมิติ ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และผลประโยชน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

2) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายแคบ หมายถึง ผลดีของงานที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงองค์กร ลักษณะงาน และสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งจะมีผลต่อการทำงาน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในงานด้วย

3) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับคนงาน ครอบคลุมถึง วิธีการ แนวทางปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

โดยสรุป ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน (ธัญพัฒน์ พิรุณโปรย, 2554, หน้า 12) และมักจะมีในเรื่องของระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับของความรู้สึกที่แต่ละบุคคลจะมีหรือคาดหวังไม่เท่ากันในเรื่องของการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา หรือสมดุลชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

มิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน และครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ตามที่ได้กล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็นหลากหลายมิติ ดังนี้

Walton (1973, pp. 11-12 อ้างใน จุฑาพร กบิลพัฒน์, 2554, หน้า 11) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงสำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Conditions) พนักงานควรปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ เพอร์นิเจอร์สำหรับพนักงานเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้มีลักษณะที่เหมาะสม สะดวกสบายในการใช้งาน ไม่กว้างหรือแคบเกินไป รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานควรอยู่ในที่ ๆ เหมาะสม สามารถหยิบจับใช้งานได้ง่าย

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในสายงานนั้น ๆ หรือสายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

- 4.1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง
- 4.2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการทำงานในอนาคต
- 4.3) ควรได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถในการสายงานของตน
- 5) การบูรณาการทางด้านสังคม (Social Integration) คือพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบความสำเร็จและมีคุณค่า ทำให้ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก ทั้งความรู้สึกที่มีต่อชุมชน ความรู้สึกต่อตนเอง ความรู้สึกต่อสิ่งที่เคยมีอคติ และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม
- 6) ธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) เป็นกฎระเบียบการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร รวมถึงเรื่องของอำนาจในการใช้สิทธิ์ของพนักงาน การปกป้องสิทธิ์ของตนเอง แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่าปกครองพนักงานในองค์กรอย่างไร เคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิดหรือไม่ และให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนอย่างยุติธรรมหรือไม่
- 7) สมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ (The Total Life Space) ในการทำงานควรมีสัดส่วนเวลาที่เหมาะสมทั้งทางด้านการทำงานและเวลาส่วนตัว
- 8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) จิตสำนึกในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก ความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน เสริมสร้างคุณค่าทางด้านจิตใจให้สูงขึ้น
- Delamotte และ Takezawa (1984, pp. 2-3 อ้างใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 15-16) ได้แสดงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 มิติ ได้แก่
- 1) เป้าหมายประเพณี (Traditional Goal) หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานที่เป็นปัญหาอย่างต่อเนื่อง เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่ควรได้อย่างยุติธรรม เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้วยวิธีใหม่ ๆ
 - 2) การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fair Treatment at Work) หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่ต้องการได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง มุมมองทั้งในแง่บุคคลในองค์กรและกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม
 - 3) อิทธิพลของการตัดสินใจ (Influence of Decision) หมายถึง การสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อการลดความแปลกแยกอันเนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของพนักงาน
 - 4) ความท้าทายในการทำงาน (Challenge of Work Content) เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือโอกาสในการก้าวหน้าในสายงานของพนักงาน

5) ชีวิตการทำงาน (Work Life) เน้นไปที่การทำงานของพนักงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินและพัฒนา ซึ่งมีผลกระทบและมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพนักงาน ครอบครัว และสังคมของเขา

เนตรณัฐ ประยูรธารา (2552, หน้า 2-3) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน จัดองค์ประกอบออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1) ด้านบุคคล หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในด้านสมดุลช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ใช้สำหรับส่วนตัว (The total life space) ที่เพียงพอและเหมาะสม

2) ด้านสังคม หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในด้านความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Organizational Pride) ได้มีส่วนในการสร้างคุณประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม

3) ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านการได้รับรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) สำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

4) ด้านกายภาพ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental)

5) ด้านการบริหารงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมของผู้บริหารและระบบการบริหารงานภายใน (Constitutionalism) รวมถึงการเคารพในสิทธิ รับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร

6) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านการได้รับโอกาสการพัฒนาความสามารถของตนเองตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Development of Human Capacities) การได้รับโอกาสความก้าวหน้า (Growth) และการได้รับความมั่นคงในสายงาน

ความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554, หน้า 10) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้จากการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในองค์กรที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น การขาดงานลดลง ของเสียที่เกิดจากการผลิตลดลง สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหารได้อย่างราบรื่น และทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Schuler, Butell และ Youngblood (1989, p. 492 อ้างใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551, หน้า 38-39) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

- 1) เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
- 2) ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดคือการทำให้อัตราการขาดงานที่ลดลง
- 3) พนักงานมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในงานมากขึ้น จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น
- 4) ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล ต้นทุนด้านค่าประกันสุขภาพ และอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกันที่ลดลง
- 5) ความยืดหยุ่นของกำลังคนหรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
- 6) อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
- 7) อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลง โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
- 8) ทำให้พนักงานสนใจงานมากขึ้น เนื่องจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้อำนาจ การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

Greenberg และ Baron (1995, p. 647 อ้างใน ธนยพัฒน์ พิรุณไพบ, 2554, หน้า 29) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กร
- 2) ลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
- 3) เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ซึ่งการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการนี้ ฝ่ายบริหารและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

โดยสรุป การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นและทุกองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเปรียบเสมือนโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ที่ทำให้สังคมการทำงานดีขึ้น เกิดประโยชน์หลายด้านทั้งต่อพนักงานและองค์กร และสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ หากโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรไม่แข็งแรง กลายเป็นองค์กรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานในหลาย ๆ ปัจจัย ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาใด ๆ ก็ตามภายในองค์กร ฝ่ายบริหารควรพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พร้อมทั้งหาสาเหตุและแก้ไขที่รากเหง้าของปัญหา โดยให้พนักงานทุกคนในองค์กรให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน

ความหมายของเจตคติ

เจตคติ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน อ่านว่า เจตะคติ เป็นคำนาม แปลว่า ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 235 อ้างใน อริสา อนุยะโต, 2555, หน้า 4)

อริสา อนุยะโต (2555, หน้า 4) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกและความคิดเห็นของเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งเจตคติสามารถสร้างและเปลี่ยนแปลงได้ หากเรามีเจตคติเชิงบวกก็จะแสดงออกในลักษณะของความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย อยากทำ อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น แต่หากเรามีเจตคติเชิงลบ ก็จะแสดงออกในลักษณะความเกลียด ไม่พึงพอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจทำให้เราเกิดความเบื่อหน่ายหรือต้องการหนีห่างจากสิ่งเหล่านั้น และเจตคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏชัดเจนขึ้นในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

พรณรงค์ สิงห์สำราญ (2550, หน้า 6) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อโลกในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบ

สุภาพร รัชเกริกก้อง (2543, หน้า 11 อ้างใน ดุสิต ศรีเมือง, 2551, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นผ่านประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งส่งผลกับพฤติกรรมที่แสดงออก รวมถึงแนวโน้มในการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ

โดยสรุป เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ หรือรู้สึกเฉย ๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ การได้รับการสั่งสอนของแต่ละบุคคล และมักจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นด้วย

เจตคติและทัศนคติ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554) ได้ให้ความหมายของ เจตคติ ว่าหมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ว่าหมายถึง แนวความคิดเห็น สมเกียรติ รัชมณี (2554, หน้า 115) กล่าวถึงความเป็นมาของคำว่า เจตคติและทัศนคติ ไว้ว่า คำว่า ทัศนคติ หรือภาษาอังกฤษคือ Attitude เป็นคำที่ใช้อย่างแพร่หลายและเป็นที่เข้าใจตรงกัน แต่ภายหลังมีผู้เห็นว่า ทัศนคติ ไม่ตรงกับความหมายในภาษาอังกฤษ Attitude จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่า เจตคติ แทน โดยได้ให้คำอธิบายไว้ว่า คำว่า ทัศนคติ “ทัศน” หมายถึง “ดู” ต้องใช้ตา ดู ซึ่งไม่สอดคล้องกับเจตนาของการใช้คำว่า Attitude ที่ไม่ได้จำกัดว่าต้องใช้ตา ดู เสมอไป จากการให้

ความหมายนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งว่า ความหมายของคำว่า ทักษะคิด ก็หมายถึง แนวความคิดเห็น ซึ่งคำว่า แนวความคิดเห็น ก็ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยตา อาจเห็นด้วยใจก็ได้

ดังนั้นจากความเป็นมาของคำทั้งสองดังกล่าว สมเกียรติ รักษมณี จึงได้สรุปว่า การใช้คำ “ทักษะคิด” กับ “เจตคติ” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อผู้ใช้มีเจตนาที่จะใช้แทนคำว่า “Attitude” ความแตกต่างคือการใช้ “เจตคติ” เพื่อให้เข้ากับยุคสมัยเพราะได้เลือกใช้คำตามที่สังคมได้กำหนดขึ้นใหม่แล้ว

องค์ประกอบของเจตคติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2509, หน้า 505-506 อ้างใน พรณรงค์ สิงห์สำราญ, 2550, หน้า 9) กล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ 3 ประการคือ

1) การรู้ (Cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายเจตคติ เช่น ทักษะคิด ที่มีต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ประกอบด้วยความเชื่อที่ถูกประเมินแล้วว่า น่าเชื่อถือหรือไม่ ดีหรือไม่ดี รวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมาย ทักษะคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

2) ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมายเจตคติ โดยเป้าหมายนั้นจะถูกมองด้วยอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกนี้ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้หากมีสิ่งที่ยึดแย้งกับความรูสึกมากระทบ

3) แนวโน้มพฤติกรรม (Action Tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตคติ หากบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเป้าหมาย บุคคลนั้นจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติในทางลบต่อเป้าหมาย เขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างขัดแย้งกับเป้าหมายนั้น

อริสา อนุยะโต (2555, หน้า 5) กล่าวว่า องค์ประกอบของเจตคติมี 3 ประการ ได้แก่

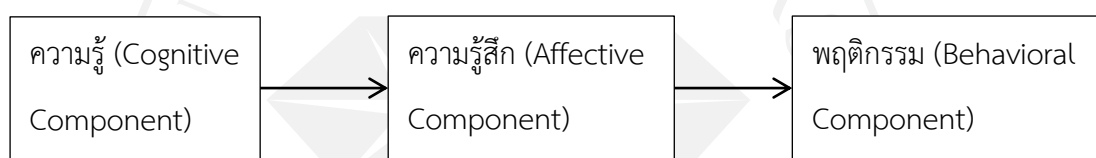
1) ด้านความคิด (Cognition Component) หมายถึง การรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับ โดยแสดงออกมาในลักษณะของแนวคิดที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

2) ด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ลักษณะของอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งสอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิด เช่น หากบุคคลมีความคิดในเชิงลบต่อสิ่งเร้า ก็จะแสดงอารมณ์ความรู้สึกในลักษณะของความไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย

3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะของการกระทำ ลักษณะของการกระทำนั้นเป็นผลมาจากความคิดและอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โดยสรุป แนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และแนวคิดของ อริสา อนุยะโต มีความสอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เจตคติประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ซึ่งมาจากการพื้นฐานการได้รับการอบรมสั่งสอน และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน และนำไปสู่พฤติกรรมการแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ของแต่ละบุคคล ทั้ง 3 องค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ภาพที่ 2.1: องค์ประกอบทั้ง 3 ของเจตคติ



ประเภทของเจตคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (ดารณี พานทอง, 2542, หน้า 43 อ้างใน กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์, 2557, หน้า 11) คือ

1) ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อวิชาการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณาน่าเป็นวิชาที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2) ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์เพราะเห็นว่าเป็นการทารุณสัตว์

3) การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลาง เนื่องจากอาจเกิดจากการไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ไม่มีแนวโน้มทัศนคติเดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ ประโยชน์หรือโทษของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

ลักษณะของเจตคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2536, หน้า 104-105 อ้างใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557, หน้า 14) ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติว่ามี 6 รูปแบบ คือ

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่บุคคลมีมาตั้งแต่เกิด ประสบการณ์ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ การสั่งสมประสบการณ์โดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสังคม จะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติ

2) ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ทำให้บุคคลเกิดการตอบสนอง ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินเป็นความคิดหรือความเชื่อโดยมีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับกระบวนการประเมินความรู้ ความคิด หรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิดความรู้สึกในแง่บวกหรือลบต่อสิ่งดังกล่าว ผลของการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์หรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคล

3) ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) คุณภาพของทัศนคติบอถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติทางลบต่อสิ่งนั้น ซึ่งก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว ส่วนความเข้มจะบอกระดับของทัศนคติหรือบ่งชี้ระดับการประเมินเช่น ชอบมาก ชอบปานกลาง ชอบน้อย

4) ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) ทัศนคติมีลักษณะฝังแน่นลึกซึ้งกับจิตใจของบุคคล เนื่องจากบุคคลจะได้รับการเรียนรู้จากสังคมและสภาพแวดล้อมรอบตัวเขา และได้รับการสั่งสมประสบการณ์เรื่อยมาอย่างเพียงพอที่จะตราได้อย่างชัดเจนว่า สิ่งใดถูกสิ่งใดผิด สิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือการถูกบังคับให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ขัดแย้งกับทัศนคติของบุคคลนั้น ก็อาจไม่มีผลที่จะทำให้ทัศนคติที่มีอยู่เปลี่ยนแปลงไปได้โดยง่าย

5) ทัศนคติต้องมีจุดประสงค์ที่หมายถึงที่ชัดเจน (Attitude Object) ทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์

6) ทัศนคติมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของกับบุคคลอื่นหรือกับสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจ (Motivation Affect)

ธีรวุฒิ เอกะกุล (2549, หน้า 4-5 อ้างใน สุภรัตน์ บรรดาศักดิ์, 2555, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติทั่วไปมี 5 ประการ ดังนี้

1) เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลจะมีการกระทำที่เสถียรโดยแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกของคนเมื่อเขารู้ตัว หรือเมื่อถูกสังเกต

2) เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) แม้ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่บุคคลอาจมีรูปแบบการแสดงออกที่แตกต่างกัน หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

3) เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึก สามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวก เป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบ เป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ชื้อสตัย-คดโกง รัก-เกลียด ชอบ-ไม่ชอบ ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4) เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องของความเข้มที่บุคคลรู้สึก ซึ่งมากน้อยแตกต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย ขยันมาก ขยันน้อย เป็นต้น

5) เจตคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ ต้องมีสิ่งเร้าเพื่อให้บุคคลเกิดการตอบสนอง เช่น รักพ่อ รักแม่ ขี้เกียจทำการบ้าน ขยันเข้าชั้นเรียน เป็นต้น

ฐิตารีย์ เกิดสมกาล (2555, หน้า 34) ได้สรุปลักษณะสำคัญของเจตคติ ว่าเป็นสภาวะของจิตใจที่เป็นสิ่งเรียนรู้ มีทั้งทางบวกและทางลบ ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก ซึ่งเจตคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นอยู่หรือคลุกคลีด้วย เจตคติของบุคคลสะท้อนถึงค่านิยมต่าง ๆ และช่วยให้บุคคลเข้าใจโลก ประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลช่วยในการคิดและเป็นตัวกำหนดเจตคติของบุคคล

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546, หน้า 250 อ้างใน ศรัณย์ รื่นณรงค์, 2553, หน้า 20) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลจึงเกิดขึ้นจากเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1) การเพิ่มและการรวมกันของการตอบสนอง ที่เกิดจากการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ และจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น จากบ้าน โรงเรียน และสังคม

2) แบบแผนของตนเอง ความแตกต่างของประสบการณ์ทำให้เจตคติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป เจตคติบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะของตน ขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางความคิดหรือสติปัญญาและความเจริญเติบโตของบุคคล

3) อิทธิพลของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ความตกใจหรือเป็นสิ่งที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน จะเป็นผลให้บุคคลจดจำประสบการณ์นั้นได้นาน นำมาสู่การเกิดเจตคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น เคยขึ้นรถเมล์แล้วประสบอุบัติเหตุ ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ขึ้นรถเมล์สายนั้น

4) การเลียนแบบ คนเราชอบหรือมีแนวโน้มที่จะเลียนแบบบุคคลสำคัญที่เราชื่นชอบ เจตคติจึงเน้นการถ่ายทอดจากคนที่เราพึงพอใจและนับถือ เช่น เจตคติจากพ่อแม่ มาถึงลูก

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 166-167 อ้างใน นิศารัตน์ จิรรุ่งแสงสถิต, 2556, หน้า 17-18) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลที่จัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และจะประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตตลอดเวลา ซึ่งมีลักษณะของโครงสร้างที่ซับซ้อนก่อนที่จะก่อตัวเป็นเจตคติ โดยได้รับอิทธิพลจากหลาย ๆ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเป็นเจตคติ ดังนี้

1) แรงจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) คือ การได้รับการตอบสนองความต้องการจากบุคคลหรือสิ่งของ เมื่อสามารถตอบสนองความต้องการได้ ทศนคติที่ดีที่มีต่อบุคคลนั้น หรือสิ่งของนั้นก็จะถูกสร้างขึ้นมา ในทางกลับกัน ก็จะเกิดทศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น หากความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง หรือถูกขัดขวางไม่ให้ได้รับการตอบสนอง

2) ข้อมูลข่าวสาร (Information) เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารจากหลากหลายช่องทางจากผู้ส่งสารทั้งบุคคลอื่นหรือสื่อต่าง ๆ เจตคติของบุคคลนั้นก็จะถูกสร้างขึ้นมาจากการรับรู้ข้อมูลเหล่านั้น โดยจะผ่านกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ถูกเก็บและสร้างขึ้นมาเป็นเจตคติ

3) ความสัมพันธ์กับกลุ่ม (Group Affiliation) กลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นการเกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จะมีอิทธิพลต่อการสร้างเจตคติของบุคคลเป็นอย่างมาก กลุ่มเหล่านี้ได้แก่ กลุ่มเพื่อนเรียน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมต่าง ๆ รวมถึงสถาบันครอบครัวด้วย

4) ประสบการณ์ (Experience) หรือสิ่งที่บุคคลประสบพบเจอมา สามารถทำให้บุคคลนั้นสามารถประเมินสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์ด้วย ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สัตว์หรือสิ่งของ จนกลายเป็นเจตคติได้ เป็นเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งจะมีทั้งเจตคติที่ดีและไม่ดี ขึ้นอยู่กับการสังสมประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาของบุคคล

5) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลอาจมีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติของบุคคล ด้วยการแสดงออกทางลักษณะท่าทางอากัปกริยา และความประพฤติ ซึ่งจะมีส่วนทางอ้อมในการสร้างเจตคติให้กับบุคคล

โดยสรุป เจตคติสามารถเกิดได้จาก การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่สังสมมาตั้งแต่อดีต การประสบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดมาก่อน ทั้งด้านดีและไม่ดี การเลียนแบบบุคคลที่ชื่นชอบ ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย รวมถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลก็มีส่วนในการสร้างเจตคติได้

เจตคติต่องาน

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544, หน้า 91-92 อ้างใน วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์, 2557, หน้า 20) ได้อธิบาย เจตคติต่องาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในงานถือเป็นเจตคติพื้นฐานของคนที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งสามารถทราบได้โดยง่ายด้วยการใช้คำถามเป็นเครื่องมือวัดบุคคลนั้นในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานซึ่งจะให้คำตอบต่าง ๆ เพื่อที่จะแสดงผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2534 อ้างใน สิวลี ฉิมवास, 2551, หน้า 15) ได้จัดระดับของเจตคติของบุคคลที่มีต่องานไว้ 3 ระดับที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่

1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องานว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หากพนักงานมีความชอบในงาน หรือได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

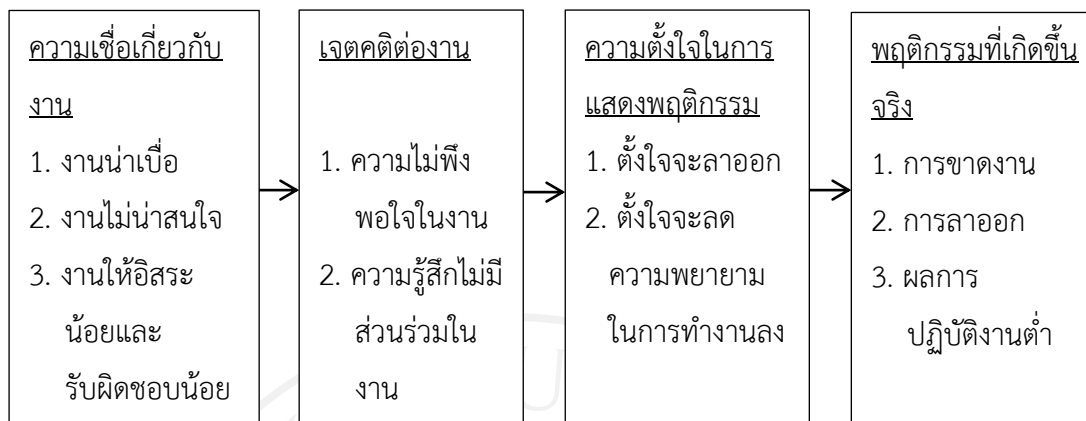
2) ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) คือความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงาน ความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานในระดับหนึ่งแล้ว การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในงาน จะทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับงานที่ตนรับผิดชอบ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผลผลิตหรืองานนั้นออกมาดี

3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นระดับของเจตคติของบุคคลที่มีต่องานขั้นสูงสุด หลังจากทีพนักงานมีความพึงพอใจในงานและเข้ามามีส่วนร่วมในงานแล้ว จะทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่องาน เกิดความรู้สึกผูกพันหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างใน ญัฐติมา ลีนปราชญา, 2557, หน้า 28) กล่าวว่า แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเกิดจากการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทำให้เกิดความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร รวมถึงเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการจะรักษาสมาชิกภาพของตนเองไว้

นอกจากนี้ Steers ยังกล่าวถึงเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ว่าความผูกพันต่อองค์กรแสดงผลออกมาในรูปของความจงรักภักดี นั่นคือพฤติกรรมที่พนักงานแต่ละคนแสดงออกมาให้เห็นถึงการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ และยังแสดงออกถึงเจตคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย (Steers, 1991 อ้างใน ญัฐติมา ลีนปราชญา, 2557, หน้า 31)

ภาพที่ 2.2: A conceptual of job attitude



ที่มา: อัจฉนา วิมรเกียรติขจร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นว่า เจตคติต่องานเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับงานและเจตคติต่องาน ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม นำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เช่น เมื่อพนักงานมีความเชื่อเกี่ยวกับงานในเชิงลบ ว่างานเป็นงานที่น่าเบื่อและน่ารังเกียจ ทำให้เกิดเจตคติต่องานในเชิงลบ เกิดเป็นความไม่พึงพอใจในงานและมีความรู้สึกเกี่ยวข้องในงานต่ำ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ตั้งใจได้แก่ ตั้งใจที่จะลาออก หรือลดความพยายามในงานลง ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง คือการขาดงาน การลาออก และผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 อ้างใน ทศนีย์ อาดำ, 2555, หน้า 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณและคุณภาพของงานดีมาน้อยแค่ไหน ใช้ทรัพยากรด้านเงิน เวลา และแรงงานไปมาน้อยแค่ไหน และส่งผลดีต่อผู้มารับบริการมากน้อยแค่ไหน

สมยศ แยมเพื่อน (2551, หน้า 6) ได้นิยาม ประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกดำเนินการภายใต้ขอบเขตและวิธีการขององค์กรที่ระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการวัดประสิทธิภาพมี 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของแต่ละองค์กร
- 2) คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องผลของการทำงานจากหัวหน้า
- 3) ผลผลิต หมายถึง ผลการปฏิบัติที่พนักงานแสดงออกหรือกระทำแล้วเสร็จภายใต้มาตรฐานหรือนโยบายการทำงานของแต่ละองค์กรโดยพิจารณาจากอัตราผลผลิต

ยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556, หน้า 4) ให้คำนิยามประสิทธิภาพการทำงาน ว่าหมายถึง ชีตความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ถูกต้อง และทันเวลา

สุตารัตน์ อีธรรมธาดา (2557, หน้า 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555, หน้า 9) ได้สรุป ประสิทธิภาพการทำงาน ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมาควรได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมายเดียวกัน

รัตนชนก จันยัง (2556, หน้า 19) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่ง ๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ ทุ่มเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ จึงก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” เพื่อใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร ที่ระบุไว้ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน (Clearly Define Ideas)
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
- 3) ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักการที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
- 6) มีข้อมูลสำหรับการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
- 7) รายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
- 8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
- 9) มีผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
- 10) ดำเนินงานได้ตรงตามมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
- 11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้จริง (Written Standard-practice Instructions)
- 12) ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพการทำงานว่า หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ผู้ที่ทำงานและโครงสร้างการทำงาน สำหรับผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556 อ้างใน พิษญา วัฒนรังสรรค์, 2558, หน้า 7-8)

- 1) ความฉับไว หมายถึง การจัดการกับเวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมคาดหวังเรื่องความรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) นั่นคือผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพมักศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร จากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถนำรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง ความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้เพียงแคในด้านวิชาการเท่านั้น การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะมีความแม่นยำในการทำงาน แทบจะไม่เกิดความผิดพลาด เป็นบุคลากรที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กร เพราะบุคคลเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้น คนที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง

6) ความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการมีพัฒนาด้านการงานที่ดี มีความสุขจากการได้เรียนรู้สิ่ง ๆ ใหม่ มีความสุขในการได้คิด ได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผลการปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

องค์ประกอบของการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Peterson และ Plowman (1953 อ้างใน อสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556, หน้า 31) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ผลการปฏิบัติงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร

2) ปริมาณของงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสม สามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

3) เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์กรคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงาน หรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ควรน้อยที่สุด ในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องหา

จุดที่เหมาะสมมากที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Optimum) ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายคือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น แรงงาน เงิน วัสดุหรือ วัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2556 อ้างใน พิษญา วัฒนรังสรรค์, 2558, หน้า 9) กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานได้มีประสิทธิภาพ ต้องมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาด้านการทำงานที่ดี และมักจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ร่วมกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีการของผู้ที่มีประสิทธิภาพปฏิบัติดังนี้

- 1) ตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนเริ่มต้นการทำงานทุกครั้ง และเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง การตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร
- 2) การบริหารเวลา จะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต ทำให้มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาในการทำงานหรือการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นการจัดระเบียบชีวิตของตนเอง และเป็นการวางแผนในแต่ละวัน ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำกิจกรรมอื่น ๆ หรืองานชิ้นต่อ ๆ ไป
- 3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ทำให้เกิดการแสดงออกในทางที่เหมาะสม และยังส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ดี ความกล้าที่จะแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้องหรือกล้าที่จะคิดต่างแม้สิ่งที่คิดนั้นผู้อื่นอาจไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับ แต่หากผลที่ออกมาล้มเหลว ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพัฒนาตนเองต่อไป
- 4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานอย่างจริงจัง จริงใจ ไม่ทำตัวเป็นอุปสรรค ช่วยคิดช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ร่วมกัน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่าง ยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- 5) การมีคุณธรรมในการทำงาน มีการแสดงออกอย่างถูกต้องต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งทางกาย วาจา ใจ ซึ่งจะต่อยึดเป็นหลักในการปฏิบัติ ให้เกิดเป็นนิสัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน จะทำให้สังคมการทำงานมีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น ความเป็นระเบียบทางจิตใจ จะทำให้เกิดการแสดงออกที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- 6) การเป็นบุคคลที่สามารถทำได้ตามสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้
- 7) หมั่นสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นจากภายในให้มีความอยากที่จะเรียนรู้ พัฒนาตนเองจากการทำงานตลอดเวลา
- 8) การปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติการทำงานที่ไม่เหมาะสม

9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้อภัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยศึกษา 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยยังมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานทั้งด้านปริมาณงานและความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากันคือ 0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษา อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภารัตน์ อีธรรมธาดา (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนที่อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และผลจากการเก็บข้อมูลพบว่าปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้ร้อยละ 61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากพนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 2) ความผูกพันและความภักดีของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิษฐา ศักดิ์ศรีพิทักษ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการที่ประเทศสิงคโปร์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐติมา ถิ่นปราชญา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม เก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานมากกว่าตัวแปรด้านอื่น ๆ

อิงอร ตันพันธ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 558 คน โดยใช้แบบสอบถาม จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ยกเว้นพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่ระดับเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในโรงแรมระดับ 4 ดาว แต่ในโรงแรมระดับ 3 และ 5 ดาว พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และพนักงานในโรงแรมมาตรฐาน 3 4 และ 5 ดาว ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขิตา เกลิมพลโยธิน (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยาในระดับ 3 4 และ 5 ดาว จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา แต่ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา ร้อยละ 68.3

2.5 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

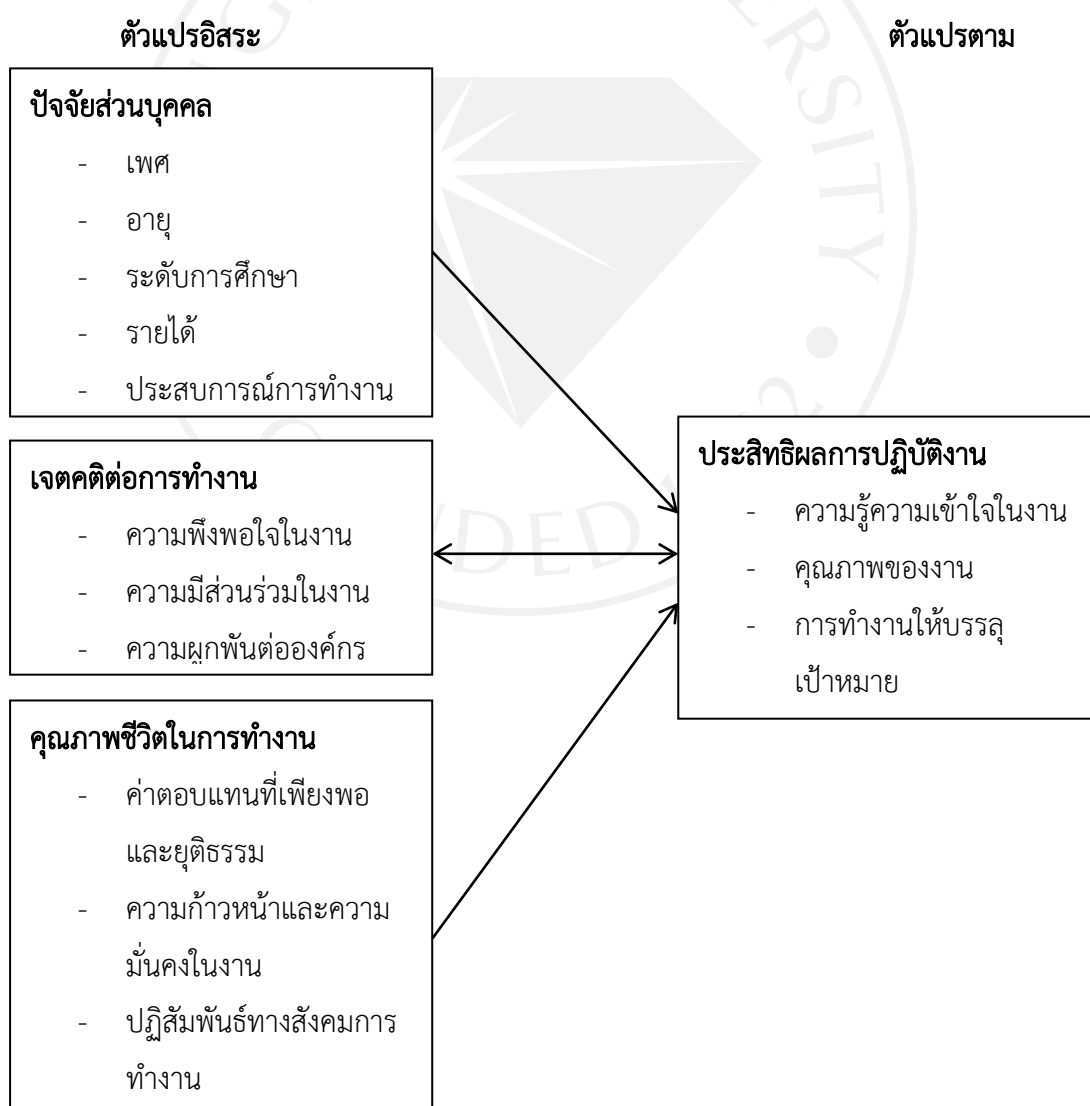
สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

2.6 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

จากงานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 3 ตัวแปรในการสร้างกรอบแนวคิดขึ้น
เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติ
ที่มีต่อการทำงาน

ภาพที่ 2.3: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาและการอธิบายเกี่ยวกับวิธีการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และอิทธิพลระหว่างตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่องาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานทุกตำแหน่งงานจากทุกแผนกของโรงแรมระดับ 5 ดาวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ พนักงานทุกตำแหน่งงานจากทุกแผนกของโรงแรมระดับ 5 ดาวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร รวมกันจำนวน 250 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

ในการเลือกโรงแรมสำหรับการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การเลือกโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ได้รับการจัดระดับดาวโดยสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotel Association) (สมาคมโรงแรมไทย, 2559) จำนวน 5 โรงแรม โดยสุ่มได้โรงแรมจำนวน 5 แห่ง ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส, โรงแรมแมริออท เอ็กเซ็กค्यूทีฟ อพาร์ทเมนต์

สุขุมวิทพาร์ค, โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์, โรงแรมเอทัส ลุมพินี และโรงแรม อินเทอร์เน็ตคอนติเนนตัล กรุงเทพฯ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม G*Power ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เหมาะสม โดยอ้างอิงจากสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในบทที่ 2 ได้แก่

Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation, และ Multiple Regression ซึ่งพบว่าสถิติ One Way ANOVA ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 216 คน ซึ่งเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม แต่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 250 คน

ตารางที่ 3.1: ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำแนกตามสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยโปรแกรม G*Power

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
Independent T-Test กำหนดค่า Effect size = 0.5, $\alpha = 0.05$, $1-\beta = 0.8$, Allocation Ratio = 1	128
One Way ANOVA กำหนดค่า Effect size = 0.25, $\alpha = 0.05$, $1-\beta = 0.8$, Number of groups = 6	216
Pearson Correlation กำหนดค่า Effect size = 0.3, $\alpha = 0.05$, $1-\beta = 0.8$	82
Multiple Regression กำหนดค่า Effect size = 0.15, $\alpha = 0.05$, $1-\beta = 0.8$, Number of predictors = 3	77

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามจากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบแสดงระดับความคิดเห็น (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน โดยระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5-1 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบแสดงระดับความคิดเห็น (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เจตคติด้านความพึงพอใจในงาน เจตคติด้านความมีส่วนร่วมในงาน และเจตคติด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5-1 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบแสดงระดับความคิดเห็น (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (5-1 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เนื้อหาของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปรผลคะแนนโดยการใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

<u>ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ</u>		<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง/มากที่สุด	อยู่ในช่วง	4.21-5.00
เห็นด้วย/มาก	อยู่ในช่วง	3.41-4.20
ไม่แน่ใจ/ปานกลาง	อยู่ในช่วง	2.61-3.40
ไม่เห็นด้วย/น้อย	อยู่ในช่วง	1.81-2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/น้อยที่สุด	อยู่ในช่วง	1.00-1.80

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

1) ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามเปรียบเทียบกับตัวแปรที่ใช้วัด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันของข้อคำถามและตัวแปรที่ใช้วัด โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงข้อคำถามต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถาม

2) นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถามด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item – Objective Congruence) โดยข้อคำถามของแต่ละตัวแปรเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่า IOC แล้วแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป หากมีข้อคำถามใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 จะต้องนำมาตรวจสอบและแก้ไขใหม่อีกครั้ง

3) หลังจากปรับปรุงเนื้อหาในแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อคำถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม ทั้งนี้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นนั้นต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.7 ขึ้นไป ข้อคำถามจึงจะมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.2: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่แสดงถึงค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยรวม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
คุณภาพชีวิตการทำงาน	0.877
เจตคติต่อการทำงาน	0.780
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	0.872

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ดังนี้

1) ติดต่อโรงแรมที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลจากพนักงานโดยทำเรื่องขอความอนุเคราะห์ผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 5 โรงแรม

2) แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมแต่ละแห่งผู้วิจัยกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง คือ 50 คน และนัดวันที่จะมารับแบบสอบถามคืน

3) เก็บรวบรวมแบบสอบถามและนำข้อมูลจากแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

3.6 วิธีการทางสถิติ

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ผู้วิจัยเลือกใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา

1.1) ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\mu = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ μ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2) ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{x}{n} \times 100$$

เมื่อ x คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่)

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$s = \frac{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2}}{n-1}$$

เมื่อ s คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ จำนวนข้อมูล

$\bar{x}$ คือ ค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2) สถิติเชิงอนุมาน

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติอนุมานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเพื่อให้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

2.1) สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่ต่างกัน ใช้สถิติ Independent T-Test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

2.2) สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม ใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

2.3) สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม ใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้น 3 ตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

ตารางที่ 3.3: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่เลือกใช้

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่เลือกใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน	Independent T-Test, One Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม	Multiple Regression

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มาจากการเก็บข้อมูลพนักงานโรงแรม จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 250 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วน เบี่ยงเบน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์สถิติตามสมมติฐาน ได้แก่ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation, และ Multiple Regression โดยจำแนกผลสรุปที่ได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และกลุ่ม ตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.2 และกลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 60 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 หรือต่ำกว่า มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และกลุ่มตัวอย่างที่จบ การศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ด้านรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 15,000-20,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาท จำนวน 32 คน

คิดเป็นร้อยละ 12.8 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในช่วง 40,001-50,000 บาท จำนวนน้อยที่สุดเพียง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ด้านประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในโรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี เป็นส่วนน้อยที่สุดจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.1: จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เพศ		
ชาย	111	44.4
หญิง	139	55.6
2) อายุ		
20 ปีหรือต่ำกว่า	3	1.2
21-30 ปี	121	48.4
31-40 ปี	85	34.0
41-50 ปี	28	11.2
51-60 ปี	11	4.4
มากกว่า 60 ปี	2	0.8
3) ระดับการศึกษา		
ม.3 หรือต่ำกว่า	19	7.6
ม.6 หรือปวช.	53	21.2
อนุปริญญาหรือปวส.	24	9.6
ปริญญาตรี	136	54.4
ปริญญาโท	18	7.2

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	8.0
15,000-20,000 บาท	63	25.2
20,001-30,000 บาท	111	44.4
30,001-40,000 บาท	32	12.8
40,001-50,000 บาท	10	4.0
สูงกว่า 50,000 บาท	14	5.6
5) ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	36	14.4
1-3 ปี	100	40
4-6 ปี	66	26.4
7-9 ปี	18	7.2
มากกว่า 9 ปี	30	12
รวม	250	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.2: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติ	P
เพศ	ชาย	4.229	0.518	$t = -0.206$	0.837
	หญิง	4.242	0.476	Levene's Test = 0.975	0.325

* $p < 0.05$

จากตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.229 คะแนน และในเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.242 คะแนน ผลจากการทดสอบความแตกต่างพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -0.206$, $p = 0.837$)

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
ช่วงอายุ	20 ปีหรือต่ำกว่า	4.481	0.632
	21-30 ปี	4.242	0.535
	31-40 ปี	4.195	0.451
	41-50 ปี	4.313	0.481
	51-60 ปี	4.273	0.399
	มากกว่า 60 ปี	4.000	0.000

ตารางที่ 4.4: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	0.625	5	0.125	0.507	0.771
ภายในกลุ่ม	60.115	244	0.246		
รวม	60.740	249			

* $p < 0.05$; Levene's Test = 1.950; $p = 0.087$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างช่วงอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 1.950, $p = 0.087$)

จากตาราง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานโรงแรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.481 คะแนน รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.313 คะแนน ช่วงอายุ 51-60 ปี ช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.273, 4.242, 4.195 และ 4.000 คะแนน ตามลำดับ ผลการทดสอบพบว่า ช่วงอายุของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
ระดับการศึกษา	ม.3 หรือต่ำกว่า	4.140	0.543
	ม.6 หรือปวช.	4.187	0.444
	อนุปริญญาหรือปวส.	4.491	0.414
	ปริญญาตรี	4.205	0.506
	ปริญญาโท	4.383	0.504
	ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 4.6: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P	Post Hoc
ระหว่างกลุ่ม	2.378	4	0.595	2.496	0.043	1) < 3)
ภายในกลุ่ม	58.361	245	0.238			2) < 3)
รวม	60.740	249				4) < 3)

* $p < 0.05$; Levene's Test = 0.166; $p = 0.955$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 0.166, $p = 0.955$)

จากตาราง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า พนักงานโรงแรมที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.491 คะแนน รองลงมาคือพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.383 คะแนน พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ม.6 หรือปวช. และม.3 หรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.205, 4.187 และ 4.140 คะแนน ตามลำดับ ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.496$, $t = 0.043$) ดังนั้น จึงเปรียบเทียบภายหลังรายคู่ (Post Hoc) ด้วยสถิติ LSD พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษา 3 ระดับได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือต่ำกว่า ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.194	0.510
	15,000 - 20,000 บาท	4.161	0.490
	20,001 - 30,000 บาท	4.212	0.514
	30,001 - 40,000 บาท	4.347	0.451
	40,001 - 50,000 บาท	4.367	0.352
	สูงกว่า 50,000 บาท	4.484	0.444

ตารางที่ 4.8: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.885	5	0.377	1.563	0.171
ภายในกลุ่ม	58.855	244	0.241		
รวม	60.740	249			

* $p < 0.05$; Levene's Test = 0.417; $p = 0.837$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 0.417, $p = 0.837$)

จากตาราง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือ พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.484 คะแนน รองลงมาคือพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.367 คะแนน พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.347, 4.212 และ 4.194 คะแนน ตามลำดับ ส่วนพนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 4.161 คะแนน และจากผลการทดสอบพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน of พนักงานโรงแรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน	น้อยกว่า 1 ปี	3.994	0.448
	1 - 3 ปี	4.222	0.516
	4 - 6 ปี	4.286	0.457
	7 - 9 ปี	4.482	0.436
	มากกว่า 9 ปี	4.319	0.488

ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P	Post Hoc
ระหว่างกลุ่ม	3.586	4	0.896	3.842	0.005	1) < 3)
ภายในกลุ่ม	57.154	245	0.233			1) < 4)
รวม	60.740	249				

* $p < 0.05$; Levene's Test = 1.624; $p = 0.169$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มพบว่า ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Levene's Test = 1.624, $p = 0.169$)

จากตาราง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือ พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 - 9 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.482 คะแนน รองลงมาคือ พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 9 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.319 คะแนน พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.286 และ 4.222 คะแนน ตามลำดับ ส่วนพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.994 คะแนน ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างไปจากกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานอื่น ๆ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 3.842$, $t = 0.005$) ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบภายหลังรายคู่ (Post Hoc) ด้วยสถิติ Bonferroni พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน 4 - 6 ปี และพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน 7 - 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 4.11: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

	เจตคติต่องาน	P	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจตคติต่องาน			4.207	0.499
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	0.683	0.000	4.236	0.494

* $p < 0.05$

จากตาราง เจตคติต่องานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.683$, $p = 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับปานกลาง ตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 46.64

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

	b	S.E.	Beta	T	p	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.607	0.196		8.2	0.000		
ด้านค่าตอบแทนที่	0.266	0.047	0.364	5.625*	0.000	0.537	1.861
เพียงพอและยุติธรรม							
ด้านความก้าวหน้าและ	0.086	0.054	0.114	1.581	0.115	0.432	2.316
ความมั่นคงในงาน							
ด้านปฏิสัมพันธ์ทาง	0.271	0.056	0.3	4.798*	0.000	0.577	1.733
สังคมการทำงาน							

$r = 0.668$, adj. $r^2 = 0.440$, $F = 66.252^*$, $p = 0.000$, Durbin Watson = 1.523

* $p < 0.05$

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในประเด็นค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทำนายและตัวแปรตามเป็นอิสระต่อกัน พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 - 2.5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2554, หน้า 131) และการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร เป็นไปตามภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Tolerance > 0.1, VIF < 10) (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006)

คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานและสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์การคาดคะเนประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.668$, $F = 66.252$, $p = 0.000$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว ($\text{adj. } r^2$) มีค่าเท่ากับ 0.440 วิเคราะห์ได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้านสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 44 นอกจากนี้ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมี $t = 5.625$, $p = 0.000$ โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.364 และในด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานมี $t = 4.798$, $p = 0.000$ ส่วนตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถสรุปในรูปของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{Eff} = 1.607^* + 0.266 \text{ ค่าตอบแทน}^* + 0.086 \text{ ความก้าวหน้า}^{\text{NS}} + 0.271 \text{ ปฏิสัมพันธ์}^*$$

* $p < 0.05$

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ นำเสนอผลสรุปที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกผลวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนตามจำนวนตัวแปร ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านเจตคติต่องาน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แสดงในตารางดังนี้

4.3.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.13: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิด เห็น
ปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละวันมีความเหมาะสม	76 (30.4%)	140 (56%)	33 (13.2%)	1 (0.4%)	0	4.16 (0.653)	มาก
เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	83 (33.2%)	138 (55.2%)	24 (9.6%)	5 (2%)	0	4.20 (0.687)	มาก
ได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี	80 (32%)	141 (56.4%)	24 (9.6%)	5 (2%)	0	4.18 (0.681)	มาก
เจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน						4.181 (0.568)	มาก

จากตาราง เจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.181 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อเจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.568$)

ตารางที่ 4.14: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความร่วมมือในงาน

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิด เห็น
ท่านอาสาทำงาน ที่ไม่ใช่ภาระ หน้าที่ของท่าน โดยที่หัวหน้าไม่ ต้องร้องขอ	76 (30.4%)	140 (56%)	33 (13.2%)	1 (0.4%)	0	4.16 (0.653)	มาก
ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับ มอบหมายให้ ทำงานต่าง ๆ	99 (39.6%)	129 (51.6%)	21 (8.4%)	1 (0.4%)	0	4.30 (0.637)	มากที่สุด
ท่านมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจและ เสนอความ ความคิดเห็น	77 (30.8%)	139 (55.6%)	32 (12.8%)	2 (0.8%)	0	4.16 (0.665)	มาก
เจตคติต่อการทำงานด้านความร่วมมือในงาน						4.211 (0.561)	มากที่สุด

จากตาราง เจตคติต่อการทำงานด้านความร่วมมือในงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.211 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่าง ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านอาสาทำงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่านโดยที่หัวหน้าไม่ต้องร้องขอ และท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าการกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อเจตคติต่อการทำงานด้านความร่วมมือในงาน มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.561$)

ตารางที่ 4.15: จำนวน ร้อยละ ของเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิด เห็น
ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร	105 (42%)	124 (49.6%)	20 (8%)	1 (0.4%)	0	4.33 (0.638)	มากที่สุด
ท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	101 (40.4%)	131 (52.4%)	18 (7.2%)	0	0	4.33 (0.606)	มากที่สุด
ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร	72 (28.8%)	118 (47.2%)	54 (21.6%)	5 (2%)	1 (0.4)	4.02 (0.789)	มาก
เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร						4.228 (0.588)	มากที่สุด

จากตาราง เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.228 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.588$)

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.16: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิดเห็น
ท่านพอใจใน สวัสดิการที่ได้รับ	90 (36%)	134 (53.6%)	21 (8.4%)	4 (1.6%)	1 (0.4%)	4.23 (0.702)	มากที่สุด
ค่าตอบแทนมี ความเหมาะสม กับตำแหน่งงาน และความ รับผิดชอบ	81 (32.4%)	129 (51.6%)	36 (14.4%)	4 (1.6%)	0	4.15 (0.716)	มาก
ค่าตอบแทนที่ ได้รับ เพียงพอ สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	75 (30%)	109 (43.6%)	55 (22%)	10 (4%)	1 (0.4%)	3.99 (0.848)	มาก
ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ตามกฎหมาย	77 (30.8%)	137 (54.8%)	30 (12%)	5 (2%)	1 (0.4%)	4.14 (0.726)	มาก
คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						4.126 (0.677)	มาก

จากตาราง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.126 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.677$)

ตารางที่ 4.17: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ข้อคำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น	81 (32.4%)	131 (52.4%)	35 (14%)	3 (1.2%)	0	4.16 (0.7)	มาก
เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพของท่านมีความชัดเจน	79 (31.6%)	128 (51.2%)	37 (14.8%)	5 (2%)	1 (0.4%)	4.12 (0.754)	มาก
ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน	92 (36.8%)	124 (49.6%)	30 (12%)	4 (1.6%)	0	4.22 (0.712)	มากที่สุด
ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน	83 (33.2%)	113 (45.2%)	42 (16.8%)	12 (4.8%)	0	4.07 (0.831)	มาก
คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						4.14 (0.655)	มาก

จากตาราง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เส้นทาง การเติบโตในสายอาชีพของท่านมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และท่านได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การกระจายข้อมูล จากตาราง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้น มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.7 เส้นทาง การเติบโตในสายอาชีพของท่านมีความชัดเจน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.712 และท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 และเมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล จากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.655$)

ตารางที่ 4.18: จำนวน ร้อยละ ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิด เห็น
ท่านมีความสุข ที่ได้ร่วมงานกับ เพื่อนร่วมงาน	108 (43.2%)	129 (51.6%)	13 (5.2%)	0	0	4.38 (0.584)	มาก ที่สุด
หัวหน้างานของ ท่านช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา อย่างจริงจัง	105 (42%)	121 (48.4%)	20 (8%)	4 (1.6%)	0	4.31 (0.686)	มาก ที่สุด
เพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติและ เคารพในสิทธิ ส่วนบุคคล	106 (42.4%)	126 (50.4%)	17 (6.8%)	1 (0.4%)	0	4.35 (0.623)	มาก ที่สุด
การทำงานของ ท่านได้รับความ ร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	108 (43.2%)	129 (51.6%)	10 (4%)	3 (1.2%)	0	4.37 (0.621)	มาก ที่สุด
คุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน						4.351 (0.547)	มาก ที่สุด

จากตาราง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.351 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อนร่วมงานให้เกียรติและเคารพ

ในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และหัวหน้างานของท่านช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานมีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.547$)

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.19: จำนวน ร้อยละ ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน	80 (32%)	140 (56%)	29 (11.6%)	1 (0.4%)	0	4.2 (0.644)	มาก
ท่านมักหาต้นเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	86 (34.4%)	133 (53.2%)	31 (12.4%)	0	0	4.22 (0.649)	มากที่สุด
ท่านมักหาวิธีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ประหยัดเวลาในการทำงาน	80 (32%)	147 (58.8%)	22 (8.8%)	1 (0.4%)	0	4.22 (0.613)	มากที่สุด
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน						4.213 (0.56)	มากที่สุด

จากตาราง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.213 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักหาต้นเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และท่านมักหาวิธีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.56$)

ตารางที่ 4.20: จำนวน ร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ระดับความคิดเห็น
ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ตามที่คาดหวัง	87 (34.8%)	128 (51.2%)	35 (14%)	0	0	4.21 (0.668)	มากที่สุด
ท่านสามารถทำงานได้ทันระยะเวลาที่กำหนด	89 (35.6%)	141 (56.4%)	18 (7.2%)	2 (0.8%)	0	4.27 (0.624)	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	93 (37.2%)	140 (56%)	16 (6.4%)	1 (0.4%)	0	4.30 (0.603)	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน						4.259 (0.542)	มากที่สุด

จากตาราง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.259 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานได้ทันระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอยู่ในเกณฑ์ตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.542$)

ตารางที่ 4.21: จำนวน ร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ระดับ ความ คิด เห็น
ท่านมักสร้างแรงจูงใจให้ตนเองอยากทำงานตลอดเวลา	82 (32.8%)	141 (56.4%)	26 (10.4%)	1 (0.4%)	0	4.22 (0.635)	มากที่สุด
ท่านมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	77 (30.8%)	154 (61.6%)	19 (7.6%)	0	0	4.23 (0.576)	มากที่สุด
ท่านมักตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน	86 (34.4%)	145 (58%)	18 (7.2%)	1 (0.4%)	0	4.26 (0.603)	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย						4.237 (0.534)	มากที่สุด

จากตาราง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.237 คะแนน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และท่านมักสร้างแรงจูงใจให้ตนเองอยากทำงานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า การกระจายข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน มีค่าการกระจายที่ใกล้เคียงกัน ($SD = 0.534$)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลสรุปจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยด้านเจตคติที่มีต่อการทำงาน เน้นศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร ความสัมพันธ์ของตัวแปร และการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
- 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลคือพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน และได้นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกข้อคำถาม และได้ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent T-Test, One-Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Regression

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีอายุในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในโรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.207

คะแนน โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ปัจจัยท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.38 คะแนน รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.23 คะแนน และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ปัจจัยท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย 4.22 คะแนน ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.204 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเท่ากัน คือ 4.33 คะแนน รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงานด้านความมีส่วนร่วมในงาน ปัจจัยท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.30 คะแนน และเจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และถนัด มีค่าเฉลี่ย 4.20 คะแนน ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.237 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ปัจจัยท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.3 คะแนน รองลงมาคือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ปัจจัยท่านมักตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย 4.26 คะแนน ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ปัจจัยท่านมักหาต้นเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม และท่านมักหาวิธีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22 คะแนน ตามลำดับ

5.1.2 ผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่าง ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Independent T-Test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 250 คนพบว่า พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ ไม่ว่าพนักงานโรงแรมจะมี เพศ อายุ หรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ก็ไม่ได้ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แตกต่างกัน แต่พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาหรือประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ต่างกันอย่างน้อยก็สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ต่างกัน แต่ปฏิเสธสมมติฐาน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 250 คนพบว่า เจตคติต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ พนักงานที่มีเจตคติต่องานที่ดี จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย แต่ในทางกลับกันหากพนักงานมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน ก็จะส่งผลให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

การทดสอบเรื่องอิทธิพลของตัวแปร ผู้วิจัยใช้สถิติ Multiple Regression ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากการทดสอบเรื่องอิทธิพลของตัวแปรต้น 1 ตัวแปรซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านต่อตัวแปรตาม ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 250 คนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 2 ด้านจาก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ก็จะส่งผลให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เพศ: ปฏิเสธสมมติฐาน อายุ: ปฏิเสธสมมติฐาน ระดับการศึกษา: ยอมรับสมมติฐาน รายได้ต่อเดือน: ปฏิเสธสมมติฐาน ประสบการณ์: ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่อการทำงานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะอภิปรายผลโดยการเปรียบเทียบและนำมาเชื่อมโยงกับเอกสารจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการอธิบายสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้นทุนพื้นฐานเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานและความถนัดที่มีต่อหน้าที่และตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมแต่ละคนมีความแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อาจปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน แต่งานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพด้านรายได้ต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ชุนรัง (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อภิษฎา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) และงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ที่ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า จะมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญ และคุ้นเคยกับการทำงานมากกว่า จึงอาจส่งผลให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ยังมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 2 เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

เจตคติต่องานด้านความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่องานด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เนื่องจากถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกาญจจิต อุดมกิจวัฒนา (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อบุคคลรู้สึกพอใจก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองเชิงบวก ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้นควรสร้างความพึงพอใจในงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีผลงานที่มีประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฎา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558)

ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยใน
อุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ความพึงพอใจในลักษณะงานมีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจตคติต่องานด้านการมีส่วนร่วมในงาน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่องานด้านการมีส่วนร่วม
ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม กล่าวได้ว่าหาก
พนักงานให้ความสนใจในงาน มีความกระตือรือร้นในงาน หรือได้รับโอกาสในการได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่ง
ในการตัดสินใจ เสนอความคิดเห็น จะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราทิพย์ ละออง (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงาน กับการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การมีส่วนร่วมใน
งานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของ
พยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์
(2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยี
ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในงาน มี
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจตคติต่องานด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่องานด้านความผูกพันต่อ
องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม สอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพึง
พอใจในงาน และมีความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อ
องค์กร ผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดของ กรองแก้ว อยู่สุข (2534 อ้างใน สีวลี นิมาสา, 2551, หน้า
15) ที่กล่าวว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และมีส่วนร่วมในงานแล้ว จะทำให้พนักงานมีเจต
คติที่ดีต่องาน เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐติมา ลีนปราชญา
(2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานใน
อุตสาหกรรมบริการโรงแรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
ประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัย
ของ ประภัสสร ศรีไสยา (2550) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน
ต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันกับองค์กร
มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลสรุปจากสมมติฐาน เจตคติต่องานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เมื่อแบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ เจตคติด้านความพึงพอใจ

เจตคติด้านการมีส่วนร่วมในงาน และเจตคติด้านความผูกพันต่อองค์กร เจตคติทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างใน ณัฐติมา ลีนปราชญา, 2557) ที่กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรแสดงผลออกมาในรูปของความจงรักภักดี นั่นคือพฤติกรรมที่พนักงานแต่ละคนแสดงออกมาให้เห็นถึงการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อการบรรลุผลสำเร็จ และยังแสดงออกถึงเจตคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานอีกด้วย

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพัยค์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูหญิง หลิน (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัท ชั่นไซน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ การที่พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในงาน รู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานอาจไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อาจพิจารณาได้ถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น หน้าที่ความรับผิดชอบในงานหรือภาระงานมากขึ้นทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานมีปัญหาต้องรับผิดชอบแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มากขึ้นจากการมีจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น งานวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะของงานที่ส่งเสริมการเติบโต

ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถใช้ทำนายและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานหรือการบูรณาการทางสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และการบูรณาการทางสังคม 2 ด้านนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของคุณสมบัติ 8 ประการของเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1973) ที่ได้กล่าวว่า การได้รับค่าตอบแทนควรพอเพียงสำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการบูรณาการทางด้านสังคมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานไว้ว่า พนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จและมีคุณค่า ทำให้ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดี

5.2.2 อภิปรายผลจากการวิจัย

1) จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้ง 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า,แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า มีพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. และปวส. น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่มีมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามีการจ้างพนักงานที่มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งงาน (Over Qualification)

2) การมีพนักงานที่มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งงาน อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานหรือรักในงานที่ทำอยู่แล้ว จึงไม่ได้รู้สึกอยากเปลี่ยนหรือก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตำแหน่งงานที่ตัวเองอยู่ดีอยู่แล้ว ไม่อยากเปลี่ยนงานหรือก้าวไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น อาจเป็นเพราะพนักงานพอใจในสวัสดิการที่ได้รับและมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

5.3.1 ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีผลต่อการธำรงรักษานุคลากรขององค์กร ในแง่ที่พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน ไม่อยากเปลี่ยนงาน รู้สึกพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่แล้ว ซึ่งลักษณะงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรืองานบริการในโรงแรม หากไม่คำนึงถึงทักษะความสามารถด้านการใช้ภาษา อาจเหมาะสมกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. ปวส. มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือควรมีพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. ปวส. มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอาจจ้างพนักงานที่

มีการศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. เพื่อมาแทนที่จำนวนของพนักงานที่มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งงานที่ทำ (Over Qualification) ในขณะเดียวกันก็กำหนดนโยบายการทำงานข้ามสายงานให้กับพนักงานโรงแรมที่มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ให้เรียนรู้งานที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงานและทักษะด้านความรู้ในงาน

5.3.2 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงาน ค่าตอบแทน และสังคมการทำงาน แต่ไม่ได้คำนึงถึงความก้าวหน้าในสายงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการให้ความรู้ด้านเส้นทางสายอาชีพ การเติบโตและการต่อยอดในอาชีพแก่พนักงานที่ชัดเจน จุดประสงค์เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้และความมั่นใจในการก้าวไปในสายอาชีพที่แต่ละคนต้องการและเป็นการผลักดันให้พนักงานได้ทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถ

5.3.3 ผลการวิจัยระบุว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น รับผิดชอบงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อบรรยากาศการทำงานที่ดีและทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.4.1 การศึกษาองค์ประกอบของตัวแปรคุณภาพชีวิตในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติของพนักงาน รวมถึงบริบทของหัวข้อการวิจัย อาจศึกษาบริบทอื่น ๆ เช่น โรงแรมระดับ 3 หรือ 4 ดาว หรือเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรม เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจไมซ์ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจสวนสนุก หรือห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

5.4.2 ผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพที่มีเนื้อหาบริบทเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการและทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและหลากหลายมากขึ้น มากกว่าข้อมูลเชิงสถิติเพียงอย่างเดียว

5.4.3 ผู้วิจัยแนะนำการศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ จากการเปิดเสรีเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจากการเปิดเสรีเศรษฐกิจอาเซียน อาจทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมรุนแรงขึ้น ซึ่งอาจกระทบกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์
และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน
ชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- กรวิทย์ ทรัพย์เสริมวิทย์. (2557). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และคุณลักษณะการใช้งาน
ของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของ
ประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เล่ม 1 ระดับ 5 ดาว
รหัสนิติฐาน มทท 202 เล่ม 21: 2557*. สืบค้นจาก <http://thaihotels.org/wp-content>.
- จิราภรณ์ ชุนรัมย์. (2557). *การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัย
วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
อำเภอพระสมุทรเจดีย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูหนึ่ง หลิน. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาวจีนในบริษัท ชันไชน์
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิตารีย์ เกิดสมกาล. (2555). *การศึกษาความสามารถในการอ่านจับใจความสำคัญและเจตคติต่อวิชา
ภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค
STAD*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- ณัฐติมา ลีนปราชาญา. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดุสิต ศรีเมือง. (2551). *เจตคติต่อการทำกิจกรรมไคเซ็น การรับรู้ประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน และผลสำเร็จในการทำกิจกรรมไคเซ็น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนีย์ อาดำ. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านไอที กรณีศึกษา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* (ผลงานเชิงวิเคราะห์). กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนพล แสงจันทร์. (2556). *อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญพัฒน์ พิรุณไพบ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). *ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิศารัตน์ จิรรุ่งแสงสถิต. (2556). *ทัศนคติและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองที่พักบนอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เนตรณัฐ ประยูรธารา. (2552). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภัสสร ศรีไธยา. (2550). *ผลกระทบของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรณรงค์ สิงห์สำราญ. (2550). *เจตคติของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่มีต่อคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2551). *คุณภาพชีวิตในการ ทำงานของลูกจ้างชั่วคราว รายปี กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ* (รายงานการศึกษาวิจัย). ตรัง: วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่ แสวงผลกำไร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม. (2558). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจใน งาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมใน เมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วรทิพย์ ละออง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน แรงจูงใจใฝ่ สมฤทธิในงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวง สาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของ พนักงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรัณย์ รื่นณรงค์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภรัตน์ บรรดาศักดิ์. (2555). *เจตคติการประเมินคุณภาพของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

สคาญจิต อุดมกิจวัฒนา. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.*

การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมาคมโรงแรมไทย. (2559). *Name list for Thailand hotels standard foundation.* สืบค้นจาก <http://thaihotels.org/%E0%B9%8Cname-list-for-thailand-hotel-standard-foudation>.

สิวลี ฉิมวาสน. (2551). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมดุสิตปริ้นเซส ศรีนครินทร์.* การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยดุสิตธานี.

สุดาร์ตน์ อธิธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง.* การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.* สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary>.

สมเกียรติ รักษ์มณี. (2554, 1 กรกฎาคม). รักษ์มณีภาษาไทย. *กุลสตรี*, 972, 115.

สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อภิขญา ศักดิ์ศรีพิชัยค์. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน of พนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์.* การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อริสา อนุยะโต. (2555). *การวัดเจตคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษสถานประกอบการของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 (รายงานผลการวิจัย).* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเทคโนโลยียานยนต์.

อัจฉนา วิมรเกียรติขจร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

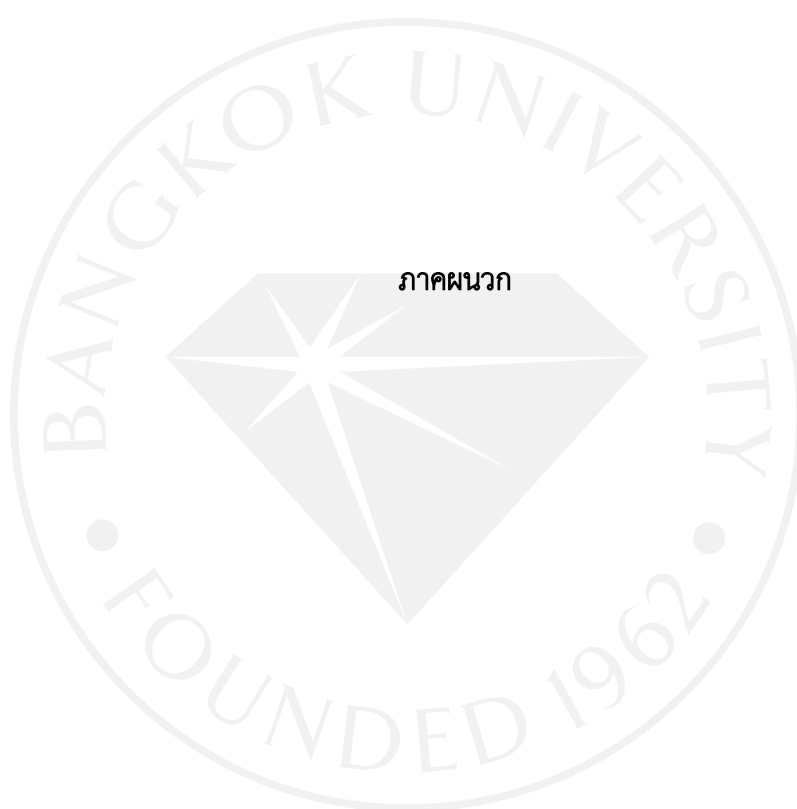
อิงอร ตันพันธ์. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.*

[รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 14(2), 1-21.

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). NJ: Prentice Hall.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิผลให้กับพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้จากท่านนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัย และจะไม่ถูกเปิดเผย และในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาสำหรับการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านเจตคติต่อการทำงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 ปีหรือต่ำกว่า

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ม.3 หรือต่ำกว่า

☐ ม.6 หรือ ปวช.

☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,000 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 - 40,000 บาท

☐ 40,001 - 50,000 บาท

☐ สูงกว่า 50,000 บาท

5. ประสบการณ์การทำงาน ณ โรงแรมปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 3 ปี

☐ 4 – 6 ปี

☐ 7 – 9 ปี

☐ มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ					
2. คำตอบแทนมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ					
3. คำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ					
4. ท่านคิดว่าได้รับคำตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย					

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
5. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน					
6. เส้นทาง karierเติบโตในสายอาชีพของท่านมีความชัดเจน					
7. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน					
8. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน					
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน					
9. ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน					
10. หัวหน้างานของท่านช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง เมื่อท่านมีปัญหา					
11. เพื่อนร่วมงานให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน					
12. การทำงานของท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเจตคติต่อการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในงาน					
1. ปริมาณของงานที่ท่านได้รับมอบหมายในแต่ละวันมีความเหมาะสม					
2. ลักษณะงานที่ท่านทำ เป็นงานที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ท่านถนัด					
3. ท่านได้รับการชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี					
ความมีส่วนร่วมในงาน					
4. ท่านมักอาสาทำงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของท่าน โดยที่หัวหน้าไม่ต้องร้องขอ					
5. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่างๆ					
6. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิดเห็นในการทำงาน					
ความผูกพันต่อองค์กร					
7. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร					
8. ท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
9. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับประสิทธิผลที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้ความเข้าใจในงาน					
1. ท่านมีทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน					
2. ท่านมักหาต้นเหตุของปัญหา และแก้ไข ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
3. ท่านมักหาวิธีการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ประหยัดเวลาในการทำงาน					
คุณภาพของงาน					
4. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปียอยู่ในเกณฑ์ตามที่คาดหวัง					
5. ท่านสามารถทำงานได้ทันระยะเวลาที่ กำหนด					
6. ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐาน ที่องค์กรกำหนดไว้					
การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
7. ท่านมักสร้างแรงจูงใจให้ตนเองอยากทำงาน ตลอดเวลา					
8. ท่านมั่นใจในความสามารถของตนเองในการ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
9. ท่านมักตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล: มารวย วิชาญยุทธนากุล

อีเมล: marouy.vich@bumail.net

ประวัติการศึกษา: ปีการศึกษา 2558 ระดับปริญญาตรี
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการการผลิต)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) มารวย วิชาญกุล อยู่บ้านเลขที่ 15
ซอย เอมบี 80 ถนน สุขุมวิท 63 ตำบล/แขวง คลองตันเหนือ
อำเภอ/เขต วัฒนา จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580500523
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปฏิกิริยาของผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม
ระดับ 5 ดาว

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นายมารวย วิชาญบุคชหาญ)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร