

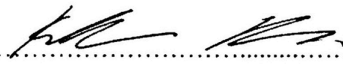
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้า
ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

กฤษฎี วิภาสสุวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)
คณะการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

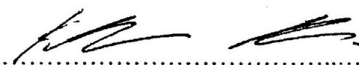
2557

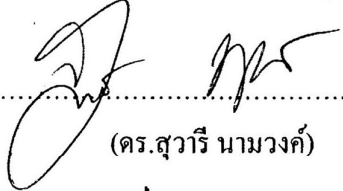
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้า
ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
กฤษฎี วิภาสสุวรรณ
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

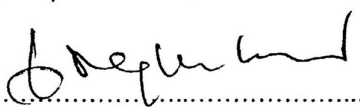
ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.กนกกานต์ แก้วนุช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)

อาจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร.จิตติกานท์ สัจจะบุตร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.กนกกานต์ แก้วนุช)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร.สุวารี นามวงศ์)

รองศาสตราจารย์..........คณบดี
(ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)

พฤศจิกายน 2557

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้า ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายกฤษฎี วิชาสุวรรณ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2557

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่อยู่ในแผนกงานส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge จำนวน 308 คน ที่มีสัญชาติไทยและมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 281 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.23 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้านของพนักงานส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับ ดี แต่เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านอื่นๆ อยู่ในระดับ ดี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.021 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ และอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

ABSTRACT

Title of Thesis	Quality of Work Life of Employees in Front Office Department of Five-Star Hotels in Bangkok
Author	Krit Wipassuwan
Degree	Master of Arts (Integrated Tourism Management)
Year	2014

The purposes of this study are 1) to study the personal status of employees in front office department of five-star hotels in Bangkok 2) to study the quality level of work life of employees in front office department of five-star hotels in Bangkok 3) to study the ways to improve the quality of work life of employees in front office department of five-star hotels in Bangkok.

The population was composed of 308 Thai employees with more than 1 year experience in front office department in the positions of Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy and Concierge in five-star hotels in Bangkok. A questionnaire was employed as the research tool. The number of returned copies of completed questionnaire was 281 or 91.23%. The statistics used in analyzing the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistic used in analyzing the hypothesis was ANOVA.

The result of this study revealed that the overall of 7-side-quality-of-work-life was good. When bringing the result to consider by side, it found that the quality of work life in fair payment side was moderate but other sides were good.

The result of analyzing the hypothesis revealed that different income affects different 7-side-quality-of-work-life at 0.021 while different age, status and work period do not affect different 7-side-quality-of-work-life.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาและช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกานต์ แก้วนุช ที่ให้ความเอาใจใส่ ทูมเท และสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำในการทำวิจัยเล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรี นามวงศ์ และ ดร.จิตติภานท์ สัจจะบุตร ประธานกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ทางด้านการวิจัย ให้คำแนะนำ ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องของวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องและสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถานประกอบการ โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 22 แห่งในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ได้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามซึ่งทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ทางด้านงานวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวทุกท่านที่เอาใจใส่และช่วยเหลือผู้วิจัยในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริม และให้กำลังใจกับผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่ได้กล่าวถึงในที่นี้ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

กฤษฎี วิชาสุวรรณ

2557

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	6
1.7 ขอบเขตงานวิจัย	6
1.8 นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ	8

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 การเปิดเสรีภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว	25
2.5 ธุรกิจโรงแรม	28

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีศึกษาวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	35
3.2 ข้อยกเว้นงานวิจัย	38
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	39
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	39
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.6 การประมวลผลข้อมูล	42
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.8 การทดสอบสมมติฐาน	43
3.9 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2	43
3.10 จรรยาบรรณทางการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	46
4.2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	48
4.3 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนข้อเสนอแนะ	60
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลจากการวิจัย	66
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	67
5.3 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน	74
5.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน	75
5.5 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก เอกสารขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	88
ภาคผนวก ข เอกสารคำชี้แจง	90
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	92
ภาคผนวก ง เอกสารตอบรับการตีพิมพ์ผลงานวิจัย	96

(8)

ภาคผนวก จ เอกสารการตอบรับเข้าร่วมการประชุมวิชาการ	98
ประวัติผู้เขียน	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ 8
2.1	ความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน 16
2.2	แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 17
2.3	ลำดับความต้องการและกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ 20
2.4	แนวคิดความสมดุลของชีวิต 22
2.5	ความสัมพันธ์ของแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตกับทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 24
2.6	ตำแหน่งงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ 27
2.7	ตัวชี้วัดและเกณฑ์ผ่านของโรงแรม 29
2.8	ความถี่ของปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่พบในงานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน 31
3.1	จำนวนของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง 36
3.2	สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำแหน่ง 37
4.1	ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 47
4.2	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลคุณภาพชีวิต ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายด้าน 49
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร 52
	ด้านค่าตอบแทนยุติธรรมเพียงพอจำแนกตามข้อคำถาม

4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อคำถาม	53
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานจำแนกตามข้อคำถาม	54
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานจำแนกตามข้อคำถาม	55
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามข้อคำถาม	56
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านกฎระเบียบในองค์กรจำแนกตามข้อคำถาม	57
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรจำแนกตามข้อคำถาม	58
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทั้ง 7 ด้าน	59
4.11	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1	61
4.12	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2	62
4.13	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3	63
4.14	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4	64
4.15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	65

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด	6
2.1 ความสำเร็จขององค์กรผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน	11
2.2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	20
2.3 กลุ่มธุรกิจและประเภทงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว	27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าอย่างสูงที่สุดนั้น จะต้องประกอบไปด้วย 6 M คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) (การเกิด อนันต์นาวิสูตรณ์, 2552) แต่เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของทั้ง 6 องค์ประกอบแล้ว พบว่า คน (Man) คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด กล่าวคือ แม้อำนาจจะมีทุน เครื่องจักร วัสดุดิบ หรือระบบการบริหารที่ดีเพียงใด แต่ถ้าปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถก็อาจส่งผลให้องค์กรนั้น ไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงได้สรรหาพนักงานที่มีคุณภาพและศักยภาพเข้าสู่องค์กร รวมถึงพยายามรักษามันไว้ให้พนักงานเหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุดเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้า (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537: 136-137)

การให้ความสำคัญและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องให้ความสนใจ เนื่องจากหากบุคลากรมีความสุขในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรปฏิบัติงานอย่างไม่มีความสุข และบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สิ่งนี้ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน รวมถึงส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานได้ (เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2530: 120-121) นอกจากนี้ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป (จารุภรณ์ เกษะทัต, 2528) ทั้งนี้ยังมีอีกหลายองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้พนักงานมีความสุขระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว การเกี่ยวข้องกับสังคม เป็นต้น (Walton, 1973: 12-16)

กรุงเทพฯ เป็นเมืองเศรษฐกิจหลักของประเทศไทยและยังเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก จนได้รับรางวัลเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก (The World's Best Award) ในปี พ.ศ. 2551 และได้รับรางวัลนี้อีกเป็นระยะเวลาติดต่อกัน 3 ปี คือ พ.ศ. 2553, 2554 และ 2555 (บานเย็น แม่นปิ่น, 2555) นอกจากนี้ทิศทางการดำเนินงานด้านการตลาดของ ททท. (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ในปี 2556 นั้นได้มุ่งสู่แหล่งท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพในการสร้างรายได้ และยังมีการใช้กลยุทธ์สร้างความโดดเด่นแตกต่างให้แบรนด์ (Building Distinctive Branding) ด้วยแผนงานยกระดับภาพลักษณ์ประเทศไทยและเสริมสร้างภาพลักษณ์เพื่อเป็นการขยายฐานตลาดของนักท่องเที่ยว (ข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ซึ่งจากสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าในปี พ.ศ. 2553-2554 พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นถึง +20.67% และยังพบว่าสถิติในปี พ.ศ. 2555 จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 ปีที่ผ่านมา (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ากรุงเทพฯ เป็นทั้งเมืองเศรษฐกิจและเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่ากรุงเทพฯ ยังคงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

ในธุรกิจโรงแรมทุกแผนกในโรงแรมล้วนมีความสำคัญ ซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองชิ้นเล็กๆ ที่ทำให้โรงแรมขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ (นัสนาวรรณ โกมลวานิช, 2553) แต่ถ้าหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่าแผนกที่มีความสำคัญในกระบวนการปฏิบัติงาน คือ แผนกงานส่วนหน้า (Front Office) เนื่องจากแผนกงานส่วนหน้าเป็นแผนกที่จะต้องเจอกับแขกที่มาเข้าพักก่อนแผนกอื่น ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นภาพลักษณ์หรือตัวแทนของโรงแรมที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาพักรวมถึงบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี (นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548) ทั้งนี้เมื่อแขกเกิดความรู้สึกประทับใจตั้งแต่การเริ่มต้นของการเข้าพัก จะส่งผลให้แขกเกิดความรู้สึกประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้สัมผัสกับโรงแรม และจะทำให้แขกเกิดความรู้สึกที่ดีในตลอดช่วงเวลาที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ดังนั้นแผนกงานส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงแรม

นอกจากนี้จากการศึกษาเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว (Free Trade Agreement in Tourism Services) แนวคิดข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement : MRA) และข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) ที่ประเทศไทยมีข้อผูกพันอยู่ พบว่าในกลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) อันประกอบไปด้วย 23 ตำแหน่งใน 4 สาขา อันได้แก่ Front Office, Housekeeping, Food Production และ Food and Beverage Services ซึ่งจะเห็นว่าแผนกงานส่วนหน้า (Front Office) เป็น 1 ในสาขาดังกล่าว และยังพบว่าในแผนการทำงานเพื่อพัฒนาหลักสูตรสำหรับแต่ละตำแหน่งงานในเบื้องต้น จะเริ่มต้นดำเนินการในสาขา Front Office เป็นสาขาแรก (วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2555) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าแผนกงานส่วนหน้า (Front Office) เป็นอาชีพที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากทุกประเทศใน ASEAN

แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่าอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน (Turn Over Rate) ในธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันนั้นอยู่ในอัตราที่สูง (ศรีนัย คุณนทราศัย, 2551) ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กล่าวคือ ในปัจจุบันโรงแรมมุ่งเน้นความสำคัญในการรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ทันที จึงทำให้มีการฝึกสอน (Coaching) พนักงานน้อยลง และทำให้พนักงานต้องอาศัยประสบการณ์ของตนเองในการปฏิบัติงานและต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้พนักงานยังต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนดโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนค่าล่วงเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ามาทำงาน เพราะพนักงานเหล่านั้นไม่มีทั้งประสบการณ์การทำงานและไม่มีการฝึกสอนจากโรงแรม รวมถึงต้องทนรับกับสภาพความกดดันต่างๆ ด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้มุมมอง ทักษะ และความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่องานนั้นเปลี่ยนไป (คน โรงแรม, 2555ก) และส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรอยู่ในอัตราที่สูงขึ้นตามมา อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยตรง (Tang and GU, 2010)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จสูงสุด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรมซึ่งจะต้องสร้างสรรคงานบริการโดยผ่านทรัพยากรมนุษย์ หากบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลให้สามารถสร้างสรรคบริการที่มีคุณภาพให้กับองค์กรและแขกผู้มาใช้บริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัย เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร”

1.2 คำถามงานวิจัย

- 1) สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร
- 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบถึงความสัมพันธ์ของสถานภาพส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแผนกงานส่วนหน้าในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อที่องค์กรจะได้ตอบสนองและเติมเต็มความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้อง

3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครได้

4) นักวิชาการสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรในสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารงานและบริหารคนเพื่อบริการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

5) นักวิชาการสามารถนำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ไปต่อยอดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมได้

1.5 สมมติฐานการวิจัย

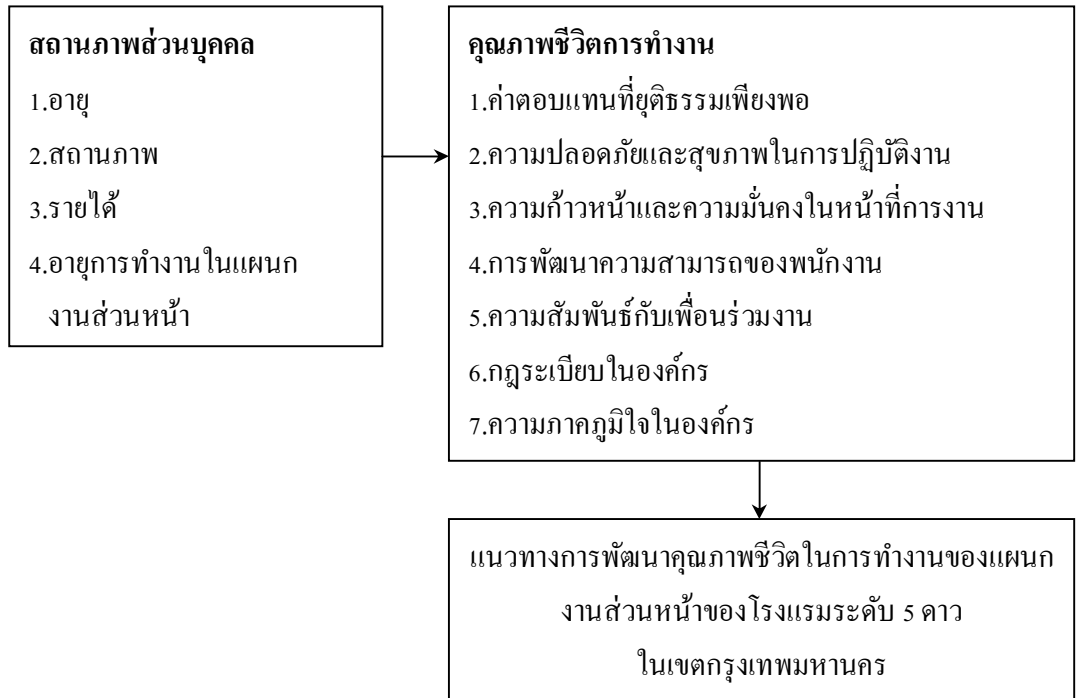
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ต่างกัน

1.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ขอบเขตงานวิจัย

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 แห่ง

1.7.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จำนวน 22 แห่ง

เนื่องด้วยจรรยาบรรณทางการวิจัยผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยที่มาและรายชื่อของโรงแรมที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดไว้ในบทที่ 3 เรื่องจรรยาบรรณทางการวิจัย

1.7.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.7.3.1 ประชากร พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ที่มีสัญชาติไทยและมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี

1.7.3.2 กลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ที่มีสัญชาติไทยและมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี และได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane

พนักงานใน 5 ตำแหน่งงานข้างต้นได้ถูกปรับใช้มาจากตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวครั้งที่ได้ชี้แจงไว้ในบทที่ 2 เรื่องวิชาชีพในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว และเนื่องด้วยงานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นสัญชาติไทย และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจะต้องมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี

1.7.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.7.4.1 ตัวแปรต้น ตัวแปรต้นที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ และอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า โดยตัวแปรต้นดังกล่าวผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมครั้งที่ได้ชี้แจงไว้ในบทที่ 2 ตารางที่ 2.8

1.7.4.2 ตัวแปรตาม ตัวแปรตามที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะเครียดในองค์กร และความภาคภูมิใจในองค์กร โดยตัวแปรตามดังกล่าวผู้วิจัยได้ประยุกต์ขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ดังที่ได้ชี้แจงไว้ในบทที่ 2 หัวข้อที่ 2.2

1.7.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้เวลา 7 เดือน คือ ตุลาคม 2556 – เมษายน 2557

1.8 นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ตารางที่ 1.1 นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ

คำศัพท์	นิยาม
1.คุณภาพชีวิตในการทำงาน	องค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ 2) ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน 4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) กฎระเบียบในองค์กร 7) ความภาคภูมิใจในองค์กร
2.พนักงานในแผนกงานส่วนหน้า	พนักงานที่มีสัญชาติไทย และมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (Operation) ได้แก่ Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 การเปิดเสรีภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว
- 2.5 ธุรกิจโรงแรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนา องค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า ถ้าหากองค์กรใดมองข้ามความสำคัญของสิ่งนี้ก็อาจจะส่งผลให้ องค์กรประสบกับความล้มเหลวหรืออาจเป็นผลให้องค์กรมีการพัฒนาช้ากว่าที่ควร จากการศึกษา พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ต่างๆ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปริญญา ศรีประเสริฐ (2552) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ที่สามารถตอบสนองได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจที่จะส่งผลต่อ ความพึงพอใจ และส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ

ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของ กนกวรรณ ครุฑปักยี่ (2552) ที่ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การดำรงชีวิตประจำวันอย่างมีความสุข อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ปรีชา คร้ามพัคตร์ (2545) ที่ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะตอบสนองคนได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

บุญยาณี จันทรเจริญสุข (2538) และ แก้วดา ผู้พัฒนพงศ์ (2550) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานที่สอดคล้องกันว่าเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานและได้รับการตอบสนองจากองค์กรตามที่ตนต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ลักษณะงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีซึ่งได้รับจากประสบการณ์การทำงานของบุคคลที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ให้คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องจริยธรรมของการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดงานเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับ ตลอดจนเสถียรภาพของสังคม

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาต่างประเทศอีกหลายท่านได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ต่างๆ ดังนี้

Hackman and Suttle (1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นสิ่งที่ตอบสนองความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรซึ่งรวมไปถึงพนักงานที่อยู่ในระดับคนงาน ผู้บริหาร จนถึงระดับเจ้าของกิจการ ทั้งนี้การที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้นจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Zhou (2011) ที่ระบุว่าระบบการให้ค่าตอบแทนและการสร้างแรงจูงใจที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการธำรงรักษารายได้ซึ่งพนักงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Liu and Yang (2009) ที่ว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสม โครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารภายในองค์กร จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นๆ

Davis (1977) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมักจะถูกกละเลยด้วยปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยเศรษฐกิจในการออกแบบการทำงาน

- 1) ปัญหาทางกายและอารมณ์ เช่น ความพอใจในชีวิตที่ต่ำ ความเหนื่อยล้า ความรู้สึกเกี่ยวกับความสับสนจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

2) ปัญหาของพนักงาน เช่น การร้องทุกข์ การมาสาย การหยุดพักนานๆ การลาออกจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

3) ปัญหาการผลิต เช่น ปัญหาที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต ผลผลิต เครื่องอำนวยความสะดวก การล้าชโมจะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทุ่มเทกับงานที่ตนกำลังปฏิบัติซึ่งจะเป็นผลต่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร รวมถึงยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (ผจญ เฉลิมสาร, 2553)

จากการศึกษาจึงสามารถสรุปได้ว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญกับพนักงานจะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วก็จะสามารถคิดหรือสร้างสรรค์งานที่มีประสิทธิภาพออกมาให้กับบริษัทได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานจึงเปรียบเสมือนกับการสร้างความสำเร็จและความมั่นคงให้กับองค์กรในระยะยาว

2.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ได้ถูกกล่าวถึงตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 ซึ่งแนวคิดทฤษฎีได้พยายามอธิบายถึงการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ใช่เป็นเพียงแค่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงเท่านั้น แต่คุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยรักษาสีที่พนักงานในองค์กรนั้นๆ พึงได้รับ (Yosef, Somayeh and Jalil, 2012) และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

Walton (1973) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยคุณภาพชีวิตการทำงานจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมและมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working

Conditions) คือ การที่พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่สะอาด สะดวก มีความปลอดภัย ไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบต่อร่างกาย ทั้งทางเสียง กลิ่น และทัศนวิสัย

3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ การให้โอกาสแก่พนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะเป็นการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานและจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ ความเชื่อที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ การให้ความสนใจต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต

5) การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) คือ ความสัมพันธ์และการได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นกล้าที่จะเปิดเผยตนเอง

6) ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) คือ การมีนโยบายกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่มีความเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและมีการยอมรับความขัดแย้งทางความคิดที่เกิดขึ้น

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ การกำหนดสัดส่วนของเวลาให้มีความสมดุลสำหรับการทำงาน ครอบครัว สังคมและตนเอง

8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) คือ การจัดกิจกรรมของหน่วยงานซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าและความสำคัญให้กับการปฏิบัติงาน

โดยที่ทฤษฎีของ Walton (1973) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้านข้างต้นได้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Huse and Cummings (1980) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ ดังนี้

1) การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการครองชีพเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy) คือ มีการจัดหาติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องไม่มีสภาพที่อาจก่อให้เกิดอันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Development of Human Capacities) คือ มีการจัดการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีการจัดอบรมในรูปแบบต่างๆ รวมถึงมีการให้รางวัลและคำชมเชยแก่ผู้ที่ทำผลงานได้ยอดเยี่ยม

4) การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือ มีการเพิ่มเงินเดือนและตำแหน่งงาน รวมถึงหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของพนักงาน และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) คือ การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในองค์กร และมีการปฏิบัติงานแบบกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

6) การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) คือ มีระบบการทำงานวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงมีแผนงานที่ชัดเจน

7) การมีภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) คือ การให้พนักงานได้มีเวลาส่วนตัวจากการทำงานเพื่อพักผ่อน ผ่อนคลาย รวมถึงมีเวลาให้กับครอบครัว

8) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) คือ เกิดความภาคภูมิใจเมื่อบอกกับผู้อื่นว่าตนเองทำงานอยู่ในองค์กรใด

นอกจากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแล้ว จากการศึกษายังพบทฤษฎีของ Albrecht (1983) ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าการออกแบบคุณภาพชีวิตในการทำงานคือสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในองค์กร เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่กำหนดความเป็นมนุษย์ได้อย่างชัดเจน และยังได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1) คุณค่าในการทำงานคือสิ่งที่สร้างความคุ้มค่าในการสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) เงื่อนไขที่เพียงพอในการทำงาน เช่น ความมีเมตตา เงื่อนไขทางจิตวิทยาจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานโดยตรง

3) การจ่ายเงินที่เพียงพอกับระดับทักษะและความสามารถในการทำงาน

4) มีความปลอดภัยในการทำงาน

5) การทดสอบความสามารถ ได้รับการสนับสนุนและรับรองในการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า

6) การตอบสนองผลลัพธ์ของการทำงาน การสนับสนุนช่วยเหลืองานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

7) โอกาสสำหรับการเติบโต การได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงาน ได้ทำงานที่มีความท้าทาย จะเป็นการช่วยผลักดันให้ก้าวขึ้นไปในระดับที่สูงกว่า

8) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความสามารถ เช่น การฝึกปฏิบัติ การมีโอกาสในการแข่งขัน การสนับสนุนผลักดันเพื่อให้ได้ก้าวหน้าไปในระดับที่สูงกว่า

9) สภาพสังคมในด้านบวก คือ การจัดการทำงาน การสร้างกำลังใจรวมถึงการเห็นคุณค่าการเป็นมนุษย์

10) ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และแสดงถึงการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันกับพนักงาน

ในขณะที่ ศรีนัย คุณเนนทราศัย (2551) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีคุณภาพชีวิตไว้ 6 ประการดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการทำงานของร่างกาย (Physical Capabilities) คือ การเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อทำสิ่งต่างๆ การดูแลใส่ใจตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพการทำงานของร่างกายนั้นจะขึ้นอยู่กับพลังงานที่ตนเองได้สะสมไว้ซึ่งไม่ใช่พลังงานกายเท่านั้นแต่ยังรวมถึงอารมณ์และจิตใจ

2) สถานภาพทางอารมณ์ (Emotional Status) คือ ความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ในสภาวะการณ์ต่างๆ เช่น ความโกรธ ความเครียด ฯลฯ และการมีสุขภาพที่ดีนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น รู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานและยังเป็นการช่วยให้เข้าใจตนเองและผู้อื่นด้วย

3) การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Interactions) คือ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา วางแผนงานหรือกิจกรรม รวมถึงการติดตามประเมินผล

4) ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Functioning) คือ ความสามารถในการจดจำ ความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง สิ่ง que แสดงให้เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การที่สามารถเลือกตัดสินใจในพฤติกรรมของตนเอง และให้คำปรึกษาแนะผู้อื่นในทางที่ถูกต้องได้

5) สถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Status) คือ ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ได้กับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

6) ความตระหนักเรื่องสุขภาพส่วนบุคคล (Self-Perceived Health Status) คือ ตระหนักในเรื่องสุขภาพส่วนบุคคล การประเมินผลทางด้านสุขภาพ ถ้าหากไม่เจ็บป่วยแสดงว่าตระหนักในเรื่องสุขภาพได้ดีมาก

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสรุปถึงความสมบูรณ์ของสังคมได้อย่างชัดเจนซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในตัวพนักงานและความยุติธรรมของหัวหน้างาน (สมชาติ ทองสมุทร, 2547) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตพบว่าแต่ละแนวคิดทฤษฎีมีความคล้ายคลึงและสอดคล้องกัน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีที่ 1 Walton (1973)	แนวคิดทฤษฎีที่ 2 Huse and Cummings (1980)	แนวคิดทฤษฎีที่ 3 Albrecht (1983)	แนวคิดทฤษฎีที่ 4 ศรีนัย คุณธนทรตัย (2551)
1.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	1.การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม	1.คุณค่าในการทำงาน	1.ประสิทธิภาพของร่างกาย
2.สิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	2.เงื่อนไขที่เพียงพอในการทำงาน	2.สถานภาพทางอารมณ์
3.การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.การพัฒนาศักยภาพและความสามารถ	3.การจ่ายเงินที่เพียงพอกับระดับทักษะ	3.การมีส่วนร่วมในสังคม
4.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4.การส่งเสริมความก้าวหน้า	4.มีความปลอดภัยในการทำงาน	4.ความสามารถทางสติปัญญา
5.การบูรณาการด้านสังคม	5.การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร	5.การทดสอบความสามารถ	5.สถานภาพทางเศรษฐกิจ
6.ธรรมเนียมในองค์กร	6.การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม	6.การตอบสนองผลลัพธ์ของการทำงาน	6.ความตระหนักเรื่องสุขภาพบุคคล
7.ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	7.การมีภาวะอิสระจากงาน	7.โอกาสสำหรับการเติบโต	
8.การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	8.ความภูมิใจในองค์กร	8.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	
		9.สภาพสังคมในด้านบวก	
		10.ความยุติธรรมแสดงถึงความรับผิดชอบ	

จากตารางที่ 2.1 ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของแต่ละแนวคิดทฤษฎี โดยองค์ประกอบที่คล้ายคลึงจะถูกแบ่งโดยใช้สีที่เหมือนกันซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดทฤษฎีของ Walton (1973) และ Huse and Cummings (1980) มีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านที่คล้ายคลึงกัน และมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Albrecht (1983) และ ศรีนาย คุณเนนทราศัย (2551) ในบางประการ เช่น คุณภาพชีวิตของ Walton (1973) และ Huse and Cummings (1980) ในด้านที่ 1 จะสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Albrecht (1983) ในด้านที่ 3 และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศรีนาย คุณเนนทราศัย (2551) ในด้านที่ 5 เช่นเดียวกันกับคุณภาพชีวิตของ Walton (1973) และ Huse and Cummings (1980) ในด้านที่ 4 ก็จะสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Albrecht (1983) ในด้านที่ 6, 7 และ 8 และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศรีนาย คุณเนนทราศัย (2551) ในด้านที่ 1 และ 6

จากการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาปรับใช้กับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต	ความหมาย
1.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในองค์กรและค่าตอบแทนที่ได้รับสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเพียงพอกับค่าครองชีพในสังคม มีการปรับเงินเดือนอย่างเหมาะสมและได้รับสวัสดิการที่ดี
2.ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน	สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ซึ่งหมายรวมถึงอาหาร เครื่องแบบและจำนวนชั่วโมงการทำงานที่โรงแรมได้จัดเตรียมไว้ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม
3.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตำแหน่งงานและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสม รวมถึงพนักงานได้รับการดูแลที่ดีจากหัวหน้างาน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิต	ความหมาย
4.การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	องค์กรมีการอบรมความรู้ให้กับพนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริงและดำเนินการตามแผนการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนตามที่ได้ออกแบบเอาไว้ ตลอดจนมีการอบรมพัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในองค์กรและได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมการทำงาน
6.กฎระเบียบในองค์กร	องค์กรมีกฎระเบียบที่เป็นธรรมต่อพนักงาน รวมถึงเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและยอมรับความขัดแย้งทางความคิดของพนักงาน
7.ความภาคภูมิใจในองค์กร	องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรและทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบที่นำมาใช้ในงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบในองค์กร และความภาคภูมิใจในองค์กร โดยแนวคิดทฤษฎีนี้ได้ประยุกต์ขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการดังที่กล่าวไว้ข้างต้น และได้นำมาปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของสังคมไทย กล่าวคือ แนวคิดทฤษฎีที่นำมาปรับใช้นี้มีความเหมาะสมกับวิถีชีวิต สภาพสังคม และระบบการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย นอกจากนี้แนวคิดทฤษฎีนี้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีอื่นๆ ดังจะกล่าวต่อไปในหัวข้อที่ 2.3 ต่อไป

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ในบริบทที่แตกต่างกันออกไปซึ่งแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตซึ่งได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 2.2 โดยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการมีดังต่อไปนี้

2.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

จากการศึกษาแนวคิดลำดับความต้องการของมาสโลว์พบว่าความต้องการของมนุษย์มี 5 ระดับ ซึ่งจะเรียงตามลำดับความสำคัญโดยเริ่มตั้งแต่ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) และความต้องการที่เข้าใจเข้าตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) โดย Maslow (1970) ได้อธิบายถึงความต้องการแต่ละด้านไว้ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร สถานที่พัก อาากาศ ความเป็นอิสระ เป็นต้น รวมไปถึงสิ่งต่างๆ ที่ร่างกายเราไม่สามารถขาดได้ ยกตัวอย่าง หากมนุษย์รู้สึกหิว มนุษย์ก็ต้องหาอาหารมาเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานนี้ ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการเติมเต็มในความต้องการพื้นฐานด้านนี้ มนุษย์ก็จะไม่สามารถบรรลุความต้องการในขั้นอื่นๆ ต่อไปได้

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการขั้นต่อมาเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการเติมเต็มหรือการตอบสนองแล้ว ความต้องการในด้านนี้หมายถึงมนุษย์จะพยายามหลีกเลี่ยงหรือการเผชิญหน้ากับความเสี่ยง มนุษย์จะมองหาความมั่นคงให้กับชีวิต รวมถึงต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากมนุษย์ไม่ได้รับการเติมเต็มหรือตอบสนองความต้องการในด้านนี้ มนุษย์จะรู้สึกตัวเองไม่ปลอดภัยและรู้สึกว่าชีวิตไม่มั่นคง

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการที่จะเกิดขึ้นได้หลังจากที่ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกเติมเต็มหรือตอบสนองแล้ว ความต้องการ ในด้านนี้เป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการได้รับการยอมรับและความรักจากสังคมรอบข้าง นอกจากนี้ Maslow (1970) กล่าวว่า ความต้องการในด้านนี้จะมีผลประปรายมากกว่าความต้องการใน 2 ด้านแรก และความต้องการในด้านนี้จะไม่ปรากฏในคนที่มิจิตไม่ปกติซึ่งไม่ปรารถนาความรักและความอบอุ่นจากคนรอบข้าง

4) ความต้องการทางด้านเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ มนุษย์ต้องการสร้างสถานภาพของตนเองให้เป็นที่รู้จักของสังคม เช่น การได้รับการยกย่อง การได้รับความเคารพนับถือ เป็นต้น ซึ่งการมีสถานภาพที่เป็นที่รู้จักของสังคมจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจและเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

5) ความต้องการที่เข้าใจเข้าตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการสูงสุดซึ่งบุคคลจะปรารถนาที่จะเป็นหรือทำในสิ่งๆ นั้น และบุคคลนั้นจะสามารถเป็นในสิ่งที่เขาต้องการที่จะเป็นได้



ภาพที่ 2.2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบแนวคิดของ สมคิด บางโม (2538) ที่ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์กับกิจกรรมที่จัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการไว้ ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ลำดับความต้องการและกิจกรรมที่จัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

ลำดับความต้องการ	กิจกรรมที่จัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย	1. จัดให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น ให้ค่ากะ ค่าล่วงเวลา 2. จัดบ้านพัก สถานที่รักษาพยาบาล 3. จัดตั้งสหกรณ์ในที่ทำงาน บริการอาหารในราคาถูก แก่พนักงาน

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับความต้องการ	กิจกรรมที่จัดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
2.ความต้องการความปลอดภัย	1. มีบำนาญบำนาญ ออกกฐะเบียบเพื่อความมั่นคง 2. จัดตั้งกองทุนต่างๆ เช่น สมาคมฌาปนกิจ
3.ความต้องการทางสังคม	1. จัดงานสังสรรค์ต่างๆ 2. การแข่งขันกีฬาภายใน ภายนอก
4.ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	1. มอบหมายการรับผิดชอบให้มากขึ้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น 2. ให้โอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ 3. ให้ความสำคัญและยกย่องเมื่อมีโอกาส
5.ความต้องการสมหวังในชีวิต	1. สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2. มอบหมายให้งานที่ตรงกับความสามารถของบุคคล 3. สนับสนุนให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

2.3.2 ทฤษฎีปัจจัยความสำเร็จของ McClelland

จากการศึกษาทฤษฎีปัจจัยความสำเร็จพบว่า McClelland (1961) ได้แบ่งปัจจัยความสำเร็จออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) และ ความต้องการอำนาจ (Need for Power) โดย McClelland ได้อธิบายความต้องการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการเพื่อบรรลุความสำเร็จของบุคคลซึ่งจะมีความรับผิดชอบต่อความปรารถนาในตัวเองเพื่อความสำเร็จ ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงมักจะมีแนวโน้มที่จะทำงานคนเดียว เนื่องจากพวกเขาต้องการรับผิดชอบกับความสำเร็จและความล้มเหลวของพวกเขา พวกเขาจะไม่สนใจในเรื่องของรางวัลหรือเงินถ้าสิ่งเหล่านี้มิได้เป็นตัวสะท้อนความสำเร็จของพวกเขาอย่างแท้จริง ความปรารถนาของพวกเขาคือการสร้างผลงานให้ดีกว่าที่เขาเคยทำมา พวกเขาชอบความท้าทายและต้องมีหนทางที่จะนำพาเขาไปสู่จุดมุ่งหมายได้

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) คือ ความต้องการของบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ การรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีและความต้องการที่จะครอบครองในสิ่งต่างๆ ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญของความต้องการความผูกพัน คือ ความปรารถนาที่ถูกชอบและได้รับการยอมรับจากสังคมรอบข้าง

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือ ความต้องการของบุคคลที่ต้องการมีอำนาจหรืออิทธิพลเหนือบุคคลคนอื่น ๆ และความต้องการทางด้านนี้จะมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรและผู้ร่วมงานในองค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ผู้นำขององค์กรจะต้องใช้อำนาจนี้ในทางที่ถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง

2.3.3 แนวคิดความสมดุลของชีวิต

สนใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า มนุษย์มีชีวิตที่สำคัญ 4 ส่วน คือ ชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงาน และชีวิตสังคม ซึ่งทั้ง 4 ส่วนนี้ต้องมีความสมดุลกันโดยได้อธิบายไว้ ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.4 แนวคิดความสมดุลของชีวิต

ความสมดุลของชีวิต	ความหมาย
1.ชีวิตส่วนตัว	คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับเจริญพัฒนาการครบถ้วน ความสมบูรณ์ทางร่างกาย สุขภาพจิต สติปัญญา และด้านอื่นๆ
2.ชีวิตครอบครัว	คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับการมีครอบครัวที่มีความรัก ความอบอุ่น ความสะดวกสบายของบ้าน เครื่องอำนวยความสะดวก ความเป็นอยู่ที่ไม่ขาดแคลน สมาชิกในครอบครัวมีบทบาทปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เอื้ออาทรส่งเสริมซึ่งกันและกัน และสามารถสนองความต้องการซึ่งกันและกันได้
3.ชีวิตการทำงาน	คุณภาพชีวิตขึ้นอยู่กับภาระงานที่มีรายได้มั่นคงได้ทำงานประกอบอาชีพที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความสนใจ มีความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในฐานะที่เป็นสมาชิกในการทำหน้าที่ มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นคนเก่งและดีในมุมมองของผู้ร่วมงาน

ตารางที่ 2.4 แนวคิดความสมดุลของชีวิต

ความสมดุลของชีวิต	ความหมาย
4.ชีวิตสังคม	คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอยู่กับการมีเพื่อนสนิทที่รักใคร่กัน อย่างมาก การเป็นสมาชิกในสังคมทั้งที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ รวมถึงเป็นผู้ที่สังคมยอมรับและมีส่วน ร่วมกับกิจกรรมของสังคมเสมอ เสี่ยงละความสุขสบาย ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ในตารางที่ 2.2 มีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1970) ทฤษฎีปัจจัยความสำเร็จของ McClelland (1961) แนวคิดความสมดุลของชีวิตของสมใจ ลักษณะและกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของ สมคิด บางโม ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ความสัมพันธ์ของแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตกับทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานในแผนกงาน ส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	ทฤษฎีความต้องการ (Maslow, 1970)	ทฤษฎีปัจจัยความสำเร็จ (McClelland, 1961)	แนวคิดความสมดุล ของชีวิต (สมใจ ลักษณะ, 2546)	กิจกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการ (สมคิด บางโม, 2538)
1.ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	Physiological Needs	-	ชีวิตการทำงาน	จัดให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น ให้ค่ากะ ค่าล่วงเวลา
2.ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน	Safety Needs	-	ชีวิตส่วนตัว	มีบำเหน็จบำนาญและจัดตั้งกองทุน
3.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	Esteem Needs Self-Actualization Needs	Need for Achievement Need for Power	ชีวิตการทำงาน	มอบหมายความรับผิดชอบให้มากขึ้น ในตำแหน่งที่สูงขึ้นและยกย่อง เมื่อมีโอกาส
4.การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	Esteem Needs	Need for Achievement	ชีวิตการทำงาน	สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้โอกาสแสดงความสามารถ อย่างเต็มที่
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Social Needs	Need for Affiliation	ชีวิตการทำงาน	จัดงานสังสรรค์ต่างๆ เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน ภายนอก
6.กฎระเบียบในองค์กร	Safety Needs	-	-	ออกกฎระเบียบเพื่อความมั่นคง
7.ความภาคภูมิใจในองค์กร	Social Needs	Need for Achievement	ชีวิตสังคม	-

จากตารางที่ 2.5 ได้แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน มีความสอดคล้องกับลำดับความต้องการของ Maslow (1970) ทั้ง 5 ด้าน คือ Physiological Needs, Safety Needs, Social Needs, Esteem Needs และ Self-Actualization Needs อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยความสำเร็จของ McClelland (1961) แนวคิดความสมดุลของชีวิตของสมใจ ลักษณะ (2546) และกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสมคิด บางโม (2538) จึงกล่าวได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านที่อยู่ในแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จของบุคคล ดังนั้นหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้านที่ดีแล้ว ก็จะทำให้ตอบสนองความต้องการ ในด้านต่างๆ ได้ ซึ่งจะเป็นหนทางสู่ความสำเร็จทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้จากการศึกษาเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว (Free Trade Agreement in Tourism Service) ในเรื่องวิชาชีพในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยวพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับอาชีพในแผนกงานส่วนหน้าดังจะกล่าวต่อไปในหัวข้อที่ 2.4 ต่อไป

2.4 การเปิดเสรีภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นสาขาหนึ่งของการค้าบริการ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศและแหล่งที่มาของการจ้างงานที่สำคัญ

2.4.1 หลักการเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด MRA

การเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการ คือ การเจรจาดกลงเพื่อยกเลิกอุปสรรคหรือข้อกีดขวางที่มีต่อการค้าบริการในทุกรูปแบบของการค้าบริการระหว่างประเทศ ซึ่งอุปสรรคหรือข้อกีดขวางด้านการค้าบริการจะแบ่งออกเป็นอุปสรรคการเข้าสู่ตลาด (Market Access) และการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ (Nation Treatment) รวมถึงกฎระเบียบภายใน (Domestic Regulation)

ข้อตกลงยอมรับร่วม หรือ Mutual Recognition Arrangement (MRA) เป็นเครื่องมือด้านนโยบายที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมและนำไปสู่การผสมผสานร่วมกันทางด้านเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่ร่วมลงนามโดยอาศัยการลดหย่อนผ่อนปรนมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการค้าได้ เนื่องจากเป็นนโยบายที่สร้างความราบรื่นในการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ โดยปกติแล้วแต่ละประเทศจะมี

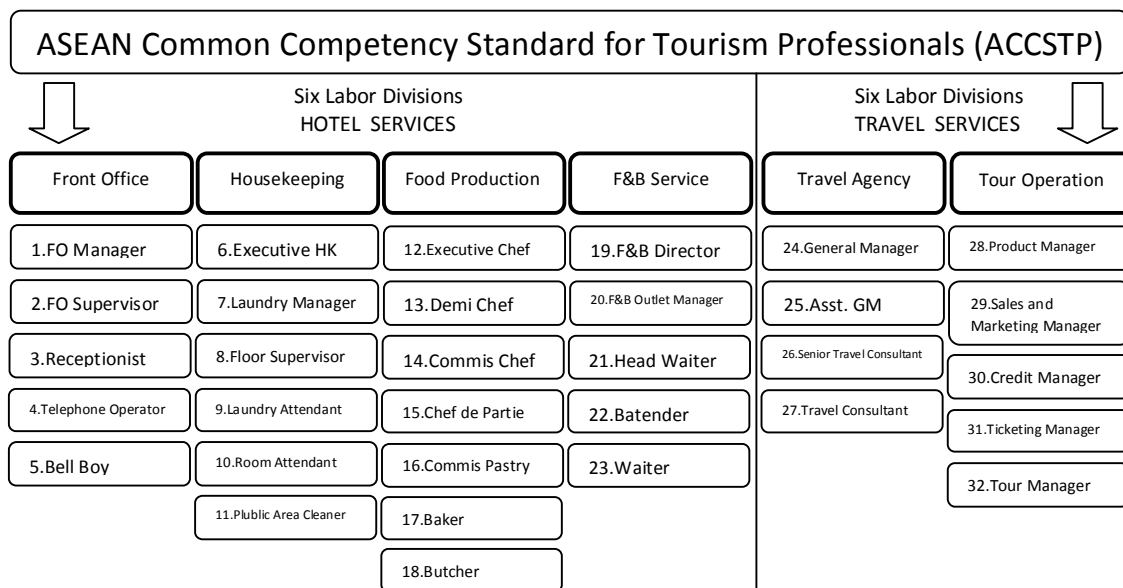
มาตรฐานระเบียบขั้นตอนและกฎเกณฑ์ข้อบังคับทางการค้าเฉพาะของตนซึ่งมักจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ดังนั้นถ้าต้องการให้การค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างเสรีและมีความคล่องตัว ข้อตกลงที่ว่าด้วยความเท่าเทียมกันหรือความเหมือนกันของระเบียบขั้นตอนและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ เหล่านี้จะต้องถูกจัดทำขึ้น และ MRA ก็คือเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงดังกล่าว (University of Queensland, 2010)

หลักการพื้นฐานสำคัญของ MRA นอกเหนือจากเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางด้านการค้าระหว่างประเทศแล้ว MRA ยังมุ่งเน้นการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศด้วย ดังนั้นการจัดทำ MRA จึงต้องวางอยู่บนรากฐานของความเชื่อใจ (Trust) และพันธมิตร (Partnership) ระหว่างสมาชิก อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์หลายประการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การเข้าถึงตลาด และการเพิ่มเสรีทางการค้า (University of Queensland, 2010)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลทางด้านข้อตกลงยอมรับร่วม หรือ Mutual Recognition Arrangement (MRA) ในกลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) มาปรับใช้สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อย่อยที่ 2.4.2 ต่อไป

2.4.2 วิชาชีพในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว

ตามสาระในข้อตกลงฯ หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC) ซึ่งเป็นหลักสูตรสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่างรัฐมนตรีการท่องเที่ยวอาเซียนจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับธุรกิจสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (Travel Services) ซึ่งครอบคลุมตำแหน่งงานทั้งหมด 32 ตำแหน่ง ใน 6 สาขา (ASEAN 2009) โดยแบ่งเป็นกลุ่มธุรกิจโรงแรม 23 ตำแหน่งใน 4 สาขา และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว 9 ตำแหน่งใน 2 สาขาดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กลุ่มธุรกิจและประเภทงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
แหล่งที่มา : วิทยาลัยนวัตกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.

จากภาพที่ 2.3 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวในอาเซียน แผนงานส่วนหน้า (Front Office) ได้ถูกรวมเข้าไปด้วยซึ่งมีตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

- 1) Front Office Manager
- 2) Front Office Supervisor
- 3) Receptionist
- 4) Telephone Operator
- 5) Bell Boy

จากการพิจารณาพบว่าใน 5 ตำแหน่งดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็นตำแหน่งงานในระดับบริหาร (Management) และระดับปฏิบัติการ (Operation) ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 ตำแหน่งงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ตำแหน่งงานระดับบริหาร (Management)	ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (Operation)
1.Front Office Manager	1.Front Office Supervisor
	2.Receptionist
	3.Telephone Operator
	4.Bell Boy

จากตารางที่ 2.6 ได้แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานในระดับบริหาร (Management) คือ Front Office Manager และตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ (Operation) ได้แก่ Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator และ Bell Boy อย่างไรก็ตามเนื่องจากรูปแบบการทำงานของตำแหน่งงานระดับบริหาร (Management) และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (Operation) มีความแตกต่างกัน ถ้าหากนำประชากรทั้ง 2 ตำแหน่งมาทำการวิจัยอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนด้วยเหตุนี้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ จึงเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (Operation) ทั้ง 4 ตำแหน่งข้างต้น และจากการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้เพิ่มตำแหน่งของพนักงานส่วนหน้าอีกหนึ่งตำแหน่ง คือ Concierge เนื่องจาก Concierge เป็นตำแหน่งงานส่วนหน้าที่ให้บริการทางด้านข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลอื่นๆ ที่แขกผู้มาใช้บริการต้องการทราบ ดังนั้น Concierge จึงเป็นอีกตำแหน่งหนึ่งที่อยู่ในแผนกงานส่วนหน้าและสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกศึกษาพนักงานส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge

2.5 ธุรกิจโรงแรม

โรงแรม หมายถึง “สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2547)

2.5.1 ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันได้มีโรงแรมที่เป็นเครือของต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยจำนวนมาก อันเนื่องมาจากความมีชื่อเสียงในระดับสากล รวมทั้งระบบการจัดการและการให้บริการที่มีมาตรฐาน จึงทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

โรงแรมเครือต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมีหลายเครือด้วยกัน เช่น International Hotels Group (IHG), Starwood, Accor, JW Marriot เป็นต้น ส่วนโรงแรมที่เป็นเครือของประเทศไทย เช่น โรงแรมเครือเซ็นทารา โรงแรมเครือเชนอนิกซ์ ออสพิทาลิตี้ กรุ๊ป โรงแรมเครือดุสิต เป็นต้น

โดยภาพรวมแล้วธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยยังสามารถเติบโตได้อีก และการเปิด AEC ในปี พ.ศ. 2558 มีแนวโน้มว่าจะมีเครือโรงแรมต่างประเทศและเครือโรงแรมในประเทศไทยเข้ามา

ลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับตลาดเมื่อเปิด AEC (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555)

2.5.2 มาตรฐานตัวชี้วัดของโรงแรม

จากการศึกษามาตรฐานตัวชี้วัดของสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) พบว่า ข้อมูลตัวชี้วัดและเกณฑ์ผ่านของโรงแรมในระดับต่างๆ เป็นดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 ตัวชี้วัดและเกณฑ์ผ่านของโรงแรม

ระดับ (ดาว)	จำนวนตัวชี้วัด (ข้อ)	คะแนนเต็ม	คะแนนผ่าน	เกณฑ์ผ่าน (ร้อยละ)
1	140	3,126	2,969.70	95%
2	158	3,336	3,169.20	95%
3	229	4,221	4,009.95	95%
4	393	6,138	5,831.10	95%
5	438	6,516	6,190.20	95%

แหล่งที่มา : สมาคมโรงแรมไทย, 2555.

จากตารางที่ 2.7 ได้แสดงถึงจำนวนตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับโรงแรมในแต่ละระดับ โดยจะเห็นว่าโรงแรมที่มีจำนวนตัวชี้วัดน้อยที่สุด จำนวน 140 ข้อ คือ โรงแรมระดับ 1 ดาว และโรงแรมที่มีจำนวนตัวชี้วัดมากที่สุด จำนวน 438 ข้อ คือ โรงแรมระดับ 5 ดาว (สมาคมโรงแรมไทย, 2555) จึงอาจกล่าวได้ว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว มีมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่าโรงแรมระดับ 1-4 ดาว ซึ่งจะเห็นได้จากตัวชี้วัดของมาตรฐาน โรงแรมที่มีมากที่สุด ด้วยเหตุนี้เองงานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกศึกษาพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

งานวิจัยของต่างประเทศผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานในธุรกิจโรงแรมซึ่งได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศพบว่า หน่วยงานที่นิยมทำงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต คือ องค์กรของราชการ หน่วยงานการศึกษา และบริษัทเอกชนทั่วไป เช่น

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร (มาลินี คำเครือ, 2554)
- 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร (สุพรรณิการ์ มาศยคง, 2554)
- 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง กระทรวงแรงงาน (ปริญญ์ ศรีประเสริฐ, 2552)
- 4) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท Asia Precision Co.,Ltd. (อารีรัตน์ บุญรัตน์, 2550)
- 5) คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ (กฤษฎา พงษ์รัตน์, 2550)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม และจากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศที่ผ่านมา ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงแรมหรือพนักงานส่วนหน้าโดยตรง จะพบแต่เพียงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมโดยศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศผู้วิจัยทำการบันทึกความถี่ของการใช้ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลในงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และนำมาพิจารณาว่าปัจจัยใดบ้างที่ถูกนำมาใช้ในงานวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานบ่อยที่สุด เพื่อที่จะได้นำมาปรับใช้กับงานวิจัยชิ้นนี้ โดยการบันทึกความถี่ของการใช้ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลในงานวิจัยต่างๆ ได้แสดงดังในตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 ความถี่ของปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่พบในงานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชื่องานวิจัย	อายุ	เพศ	รายได้	รายจ่าย	ตำแหน่ง งาน	อายุการ ทำงาน	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ
1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกัน ทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพ ฯ	มี	-	มี	-	-	มี	-	-
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงานในส่วนกลาง กระทรวงแรงงาน	มี	มี	มี	-	มี	มี	มี	มี
3. คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร	มี	มี	-	มี	-	-	-	มี
4. คุณภาพชีวิตการทำงาน จิตลึกลับ และ การถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กรกับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง	มี	มี	-	-	มี	มี	-	-
5. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มี	มี	-	-	-	-	-	มี
6. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด	มี	-	-	-	-	-	-	มี
7. การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท พี ซี แอล โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด	มี	มี	มี	-	-	-	มี	มี

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	อายุ	เพศ	รายได้	รายจ่าย	ตำแหน่ง งาน	อายุการ ทำงาน	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ
8. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	มี	-	มี	-	มี	-	มี	มี
9. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคม อุตสาหกรรมปิโตรเคมี : กรณีศึกษา บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	มี	มี	มี	-	-	-	-	มี
10. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เทคแมน (ไทยแลนด์) จำกัด	มี	มี	มี	-	-	มี	มี	มี
11. คุณภาพชีวิตของประชาชนกลุ่มแม่น้ำจัน : ศึกษาเฉพาะกรณีพื้นที่ต้นน้ำแม่น้ำจัน ตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย	มี	มี	มี	มี	มี	-	-	มี
12. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	มี	-	มี	-	มี	-	-	-
13. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณี บริษัท แม็กชิม อินทรีเรดเต็ด โปรดักส์	มี	-	มี	-	-	มี	มี	มี
14. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชน กรณีศึกษา บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด	มี	มี	-	-	มี	มี	มี	มี
รวม	14	9	9	2	6	6	6	11

จากตารางที่ 2.8 ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่นำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระในงานวิจัยซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ในกระบวนการวิจัยมากที่สุดคือ อายุ (14), สถานภาพ (11) และมีปัจจัยด้านรายได้ และ เพศ เท่ากัน (9) รองลงมาคือปัจจัยด้านตำแหน่งงาน อาชีพ และระดับการศึกษา (6) และน้อยที่สุดคือ รายจ่าย (2)

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องคุณภาพชีวิตทำให้ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจะใช้ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่คล้ายคลึงกันสำหรับตัวแปรอิสระ และในงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำข้อมูลปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลในตารางที่ 2.8 มาปรับใช้เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ และอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าตามลำดับ

นอกจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานภายในประเทศแล้ว ผู้วิจัยยังได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของต่างประเทศ ดังที่จะกล่าวในหัวข้อย่อยที่ 2.6.2 ต่อไป

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงแรม โดยจะมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ในการทำงานวิจัยรวมถึงประเด็นและบริบทที่แตกต่างกันไป เช่น

- 1) The Analysis of the Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Deviance, Quality of Work Life and Turn Over Intentions in Hospitality Business (Demir, 2011)
- 2) An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction (Tutuncu and Kozak, 2007)
- 3) A Study on Job Satisfaction of Hotel Employees (Liu and Yang, 2009)
- 4) An Empirical Research on Hotel Employee Satisfaction Based on Factor Analysis (Zhou, 2011)
- 5) Research on Hotel Staff Job Satisfaction: the Case of Shanghai (Tang and Gu, 2010)
- 6) Employee Loyalty in Hotels Romanian Experiences (Ineson and Berechet, 2011)

แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะพบงานวิจัยหลายชิ้นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในโรงแรม แต่จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้ในงานวิจัยจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจากพนักงานทุกแผนกในองค์กรนั้นๆ และเนื่องด้วยงานวิจัยต่างๆ นั้นใช้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากพนักงานทุกแผนกในองค์กร จึงทำให้ไม่สามารถนำผลงานวิจัยนั้นๆ มาสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานในแต่ละแผนกมีหน้าที่ความรับผิดชอบและมีความกดดันต่างกันย่อมส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการอภิปรายของ Tang and Gu (2010) ที่ว่าถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตมากมาย แต่ด้วยกลุ่มตัวอย่าง สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของประเทศที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผลของงานวิจัยที่ได้นั้นอาจมีความแตกต่างกันออกไป

นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่แสดงผลเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรมที่สอดคล้องกัน ดังนี้

งานวิจัยของ Zhou (2011) ได้กล่าวว่าพนักงานทำงานในโรงแรมมักจะได้รับการอบรมในการปฏิบัติงานก่อนข้างน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ คน โรงแรม (2555ก) ที่กล่าวว่า “ในปัจจุบันโรงแรมมุ่งเน้นความสำคัญในการรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ทันที จึงทำให้มีการฝึกสอน (Coaching) พนักงานน้อยลง จึงทำให้พนักงานต้องอาศัยประสบการณ์ของตนเองในการปฏิบัติงานและต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง” นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Zhou (2011) ยังกล่าวถึงเรื่องค่าตอบแทนของพนักงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรั้งครักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพ ซึ่งได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Liu and Yang (2009) ที่กล่าวไว้ว่าค่าตอบแทนพนักงาน โครงสร้างองค์กร และระบบการบริหารงานของโรงแรมคือสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในโรงแรม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lam, Zhang and Baum (2001) ที่ว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและสิ่งนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานส่วนหน้าซึ่งคุณภาพชีวิตจะมีผลต่อการสร้างสรรคงานบริการและส่งผลต่อความพึงพอใจของแขก (Rust et al., 1996) ในขณะที่เดียวกันงานวิจัยของ Tang and Gu (2010) ได้เขียนไว้ในงานวิจัยถึงเรื่องความพึงพอใจของพนักงานว่ามีผลต่อพฤติกรรม อารมณ์ ความทุ่มเทต่องานและนำไปสู่คุณภาพการบริการซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Zhou (2011) ที่ได้เขียนไว้ว่าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้แขกผู้มาใช้บริการพึงพอใจหรือประทับใจได้

บทที่ 3

วิธีศึกษาวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 เรื่องวิชาชีพในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลนี้มาปรับใช้กับวิธีศึกษาวิจัยในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่อยู่ในแผนกงานส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ที่มีสัญชาติไทยและมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 22 แห่ง

จากการสอบถามไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 4 แห่งพบว่า ในโรงแรมระดับ 5 ดาวจะมีตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง

โรงแรมระดับ 5 ดาว	ตำแหน่ง					รวม
	Front Office	Receptionist	Telephone	Bell Boy	Concierge	
	Supervisor		Operator			
โรงแรมที่ 1	3	11	9	10	4	36
โรงแรมที่ 2	3	13	8	12	3	39
โรงแรมที่ 3	1	10	9	11	2	33
โรงแรมที่ 4	3	14	16	11	1	45
ค่าเฉลี่ย	2.5	12	10.5	11	2.25	38.25
ค่าเฉลี่ย (คน)	3	12	11	11	3	40

จากตารางที่ 3.1 พนักงานที่อยู่ในแผนกงานส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ในโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยโรงแรมละ 40 คน และเนื่องจากโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 22 แห่ง ดังนั้นเมื่อนำค่าเฉลี่ยมาคูณกับจำนวนโรงแรม จะได้จำนวนประชากรคือ 880 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 โดยมีการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตร

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

กำหนดค่า

N = 880 e = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{880}{1 + 880(0.05)^2}$$

$$= 275$$

ดังนั้น จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน

3.1.3 จำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำแหน่งของแต่ละโรงแรม

การคำนวณจำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของพนักงานในแต่ละตำแหน่งของแต่ละโรงแรมจะเป็นดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำแหน่งของแต่ละโรงแรม

ตำแหน่ง	Minimum (ตาราง 3.1)	Mean ค่าเฉลี่ย (ตาราง 3.1)	Ratio อัตราส่วน	จำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ของแต่ละโรงแรม (คน)
Front Office Supervisor	1	3	3 : 1	1
Receptionist	10	12	12 : 4	4
Telephone Operator	8	11	11 : 3.6	4
Bell Boy	11	11	11 : 3.6	4
Concierge	1	3	3 : 1	1
รวม				14 ฉบับ / โรงแรม

จากตารางที่ 3.2 ในช่อง Minimum จะเห็นว่าตำแหน่ง Front Office Supervisor และ Concierge มีจำนวนเท่ากัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 22 แห่ง จะต้องมีโรงแรมอย่างน้อย 1 แห่งที่มีตำแหน่ง Front Office Supervisor และ Concierge เพียงตำแหน่งละ 1 คนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงไม่สามารถระบุให้ทั้ง 2 ตำแหน่งข้างต้นตอบแบบสอบถามมากกว่า 1 ฉบับได้ เพราะอาจทำให้ผลวิจัยคลาดเคลื่อน ดังนั้นตำแหน่ง Front Office Supervisor และ Concierge จะมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงตำแหน่งละ 1 ฉบับ

จากนั้นนำมาคิดเป็นอัตราส่วนจะได้ว่าในตำแหน่ง Front Office Supervisor และ Concierge มีค่าเฉลี่ยพนักงานตำแหน่งละ 3 คน ในจำนวนนี้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งละ 1 คนซึ่งเป็นไปตามที่ชี้แจงข้างต้น หรือคิดเป็นอัตราส่วน 3:1 และเพื่อให้ได้ข้อมูลจากตำแหน่งอื่นๆ ในอัตราที่เท่ากัน จึงนำอัตราส่วนของ Front Office Supervisor และ Concierge มาเทียบจะได้ว่าตำแหน่ง Receptionist มีพนักงานเฉลี่ย 12 คน ในจำนวนนี้จะมีผู้ตอบแบบสอบถาม 4 คน หรือคิดเป็นอัตราส่วน 12:4 ส่วนตำแหน่ง Telephone Operator และ Bell Boy มีพนักงานเฉลี่ยเท่ากันคือ 11 คน ในจำนวนนี้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งละ 4 คน หรือคิดเป็นอัตราส่วน 11:3.6 (เนื่องจากเป็นค่าของอัตราส่วนเป็นจำนวนของบุคคลจึงทำการปัดเศษขึ้นจาก 3.6 เป็น 4 ดังนั้นจะมี

แบบสอบถามที่ถูกส่งไปยังโรงแรมจำนวนโรงแรมละ 14 ฉบับ และเมื่อนำไปคูณกับจำนวนโรงแรมทั้ง 22 แห่ง จะมีแบบสอบถามที่ถูกส่งออกไปทั้งสิ้น 308 ฉบับ

3.1.4 การสำรวจกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 ฉบับ ซึ่งได้จากการนำจำนวนของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งสิ้น 308 ฉบับ ลบกับจำนวนกลุ่มของตัวอย่าง 275 คนที่ได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane ดังนั้นจึงมีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 33 ฉบับ

3.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีข้อจำกัดของงานวิจัยเรื่องจำนวนกลุ่มตัวอย่างและรูปแบบของงานวิจัย ดังนี้

3.2.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากค่าเฉลี่ยของพนักงานในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ในโรงแรมระดับ 5 ดาว มีค่าเฉลี่ยโรงแรมละ 40 คน ดังตารางที่ 3.1 ดังนั้นโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 22 แห่ง จึงมีกลุ่มประชากรคือ 880 คน เมื่อนำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 275 คน และผู้วิจัยได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 33 คน (การสำรวจกลุ่มตัวอย่างได้ถูกอธิบายอยู่ในหัวข้อย่อยที่ 3.1.4) ดังนั้นจึงทำให้มีแบบสอบถามถูกส่งออกไปจำนวนทั้งสิ้น 308 ฉบับ

3.2.2 รูปแบบของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทั้งนี้เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน ตุลาคม 2556-เมษายน 2557 ซึ่งตรงกับวิกฤตการณ์ทางการเมืองของประเทศไทย และสถานประกอบการต่างๆ ไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้นด้วยข้อจำกัดนี้เองจึงทำให้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 เรื่องแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานในหัวข้อที่ 2.2 ตารางที่ 2.1 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อที่ 2.6 ตารางที่ 2.8 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาปรับใช้กับวิธีศึกษาวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้า ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ และอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องคุณภาพชีวิตดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 2

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ถูกพัฒนาสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร อันประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ 2) ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน 4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) กฎระเบียบในองค์กร และ 7) ความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งดัดแปลงมาจากทฤษฎีของ Walton (1973), Huse and Cumming (1980), Albrecht (1983) และ ศรีนัย คุณเนตราศัย (2551) ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 2

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการทดสอบเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.4.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

3.4.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำถามในส่วนนี้จะเป็นการสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ซึ่งสถานภาพส่วนบุคคลเหล่านี้ได้มาจากการ ทบทวนวรรณกรรมและการหาความถี่ของปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยคำถามในส่วนนี้จะเป็คำถามแบบปลายปิดจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้เพียงข้อละ 1 คำตอบ

3.4.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในส่วนนี้จะสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน ซึ่งได้ประยุกต์มาจาก แนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในบริบทที่แตกต่างกัน ดังที่ได้ชี้แจงไว้ในบทที่ 2 โดยคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ
- 2) ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน
- 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- 4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) กฎระเบียบในองค์กร
- 7) ความภาคภูมิใจในองค์กร

โดยคำถามจะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) กำหนดดังนี้

ดีมาก	หมายถึง	5
ดี	หมายถึง	4
พอใช้	หมายถึง	3
น้อย	หมายถึง	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	1

3.4.1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำถามส่วนนี้จะเป็นการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากตัวพนักงานในแผนก งานส่วนหน้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

3.4.2 การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.4.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้างและเนื้อหาและเพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำคำแนะนำมาปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.4.2.2 การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีลักษณะตรงตามที่กำหนด จากนั้นนำวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อถือที่ 0.864

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.5.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการจัดการท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยนำหนังสือดังกล่าวพร้อมแบบสอบถามและเอกสารคำชี้แจงเสนอต่อผู้จัดการส่วนหน้าผ่านทางไปรษณีย์เพื่อชี้แจงและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและได้แนบซองเปล่าที่ติดดวงตราไปรษณียากรเพื่อส่งแบบสอบถามกลับ

ในงานการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนแบบสอบถามที่ถูกส่งออกไปจำนวน 308 ฉบับ และมีแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 289 ฉบับ ซึ่งในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่สมบูรณ์จำนวน 8 ฉบับ ดังนั้นจึงมีแบบสอบถามที่ตอบกลับมาสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 281 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 91.23

3.5.2 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม–เมษายน พ.ศ. 2557

3.6 การประมวลผลข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการ โดยเริ่มจากการนำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมมาคัดเลือกรับที่สมบูรณ์จากนั้นลงรหัสข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1

นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำไปประมวลผลในบทที่ 4 โดยจัดเรียงลำดับจากมากไปน้อย จากนั้นนำไปอภิปรายผลในบทที่ 5

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2

นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำผลที่ได้ไปประมวลผลในบทที่ 4 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยและดูว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตแต่ละด้านอยู่ในระดับใด จากนั้นนำไปอภิปรายผลในบทที่ 5

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 3

ใช้การประมวลคำตอบโดยการอ่านข้อเสนอนแนะ และนำไปสรุปเป็นประเด็นในบทที่ 4 จากนั้นนำไปอภิปรายผลในบทที่ 5

3.8 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ต่างกัน

เนื่องด้วยตัวแปรอิสระงานวิจัยนี้เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ และตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ดังนั้นการทดสอบสมมติฐานจึงใช้สถิติ ANOVA เพื่อหาว่าสถานภาพส่วนบุคคลในข้อใดที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน

3.9 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าที่ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 2 จะมีเกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถามในส่วนนี้และแปรผลเป็นตัวเลข ดังต่อไปนี้

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน	อยู่ในระดับมากที่สุด	=	5
พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน	อยู่ในระดับมาก	=	4
พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน	อยู่ในระดับปานกลาง	=	3
พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน	อยู่ในระดับน้อย	=	2
พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้าน	อยู่ในระดับน้อยที่สุด	=	1

โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ 2) ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน 4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) กลุ่ระเบียบในองค์กร 7) ความภาคภูมิใจในองค์กร

จากนั้นนำผลคะแนนความเห็นมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อจะได้ค่าเฉลี่ยและนำมาจัดเป็นช่วงชั้นของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดีมาก

อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 4.21-5.00

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดี

อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 3.41-4.20

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 2.61-3.40

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ดี

อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 1.81-2.60

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

อยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.80

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าไว้ดังนี้

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง พนักงานได้ให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 4.21-5.00 โดยพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่ครบถ้วนสมบูรณ์แบบ

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดี หมายถึง พนักงานได้ให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 3.41-4.20 โดยพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่ครบถ้วนแต่ยังมีคุณภาพชีวิตบางประการที่ต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานได้ให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 2.61-3.40 โดยพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่พอรับได้แต่ยังมีคุณภาพชีวิตบางประการที่ต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ดี หมายถึง พนักงานได้ให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 1.81-2.60 โดยพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่ค่อนข้างแย่และต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นโดยเร็ว

พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ใช้อย่างมาก หมายถึงพนักงานได้ให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.80 โดยพนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่แย่มากและต้องการให้ผู้บริหารปรับปรุงแก้ไขคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นในทันที

3.10 จรรยาบรรณทางการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย ดังนั้นข้อมูลและผลที่ได้อาจมีผลต่อภาพลักษณ์และการได้เปรียบในเชิงธุรกิจของโรงแรมที่นำมาศึกษาวิจัย ดังนั้นด้วยจรรยาบรรณทางการวิจัย ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลบางส่วนได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม ผู้วิจัยได้แนบเอกสารขออนุญาตและเอกสารคำชี้แจงพร้อมกับแบบสอบถาม ดังจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

3.10.1 การเปิดเผยข้อมูล

3.1.10.1 เนื่องจากผลของงานวิจัยในส่วนในระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการได้เปรียบในเชิงธุรกิจของสถานประกอบการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยรายชื่อโรงแรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

3.1.10.2 ข้อมูลในส่วนของจำนวนของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ดังที่ได้กล่าวไว้ในตารางที่ 3.1 เป็นข้อมูลจำเพาะของทางโรงแรมนั้นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยชื่อของโรงแรมที่ให้ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นได้เช่นกัน

3.10.2 เอกสารขออนุญาตและเอกสารคำชี้แจง

ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยื่นเอกสารอย่างเป็นทางการเพื่ออธิบายและขอเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัย พร้อมทั้งได้แนบเอกสารคำชี้แจงไปกับแบบสอบถามเพื่ออธิบายถึงคุณสมบัติของพนักงานในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอธิบายถึงคุณสมบัติและจำนวนของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่ง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน เป็นดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 22 ปี	12	4.2
22-25 ปี	85	30.2
มากกว่า 25-30 ปี	73	26
มากกว่า 30-35 ปี	39	13.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
มากกว่า 35-40 ปี	35	12.5
มากกว่า 40 ปี	37	13.2
รวม	281	100
สถานภาพ		
โสด	197	70.1
สมรส	77	27.4
หย่าร้าง	7	2.5
รวม	281	100
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	2.8
10,001-20,000 บาท	131	46.6
20,001-30,000 บาท	107	38.1
30,001-40,000 บาท	27	9.6
40,001-50,000 บาท	6	2.1
มากกว่า 50,000 บาท	2	0.8
รวม	281	100
อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า		
มากกว่า 1 ปี	91	32.4
2-5 ปี	88	31.3
มากกว่า 5-10 ปี	61	21.7
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	41	14.6
รวม	281	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อนำมาจัดเรียงข้อมูลจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดโดยจำแนกตามข้อคำถาม จะได้ว่า

1) อายุกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 22-25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา มีอายุมากกว่า 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา มีอายุมากกว่า 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2 รองลงมา มีอายุมากกว่า 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีอายุต่ำกว่า 22 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.2

2) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.4 และมีสถานภาพหย่าร้างน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5

3) รายได้ กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีรายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.8 รองลงมา มีรายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

4) อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา มากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6

4.2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลทางด้านการตอบแบบสอบถามจากพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 22 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุด (5) ไปน้อยที่สุด (1) และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแล้ว ผู้วิจัยจะทำการแปลผล โดยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
4.21-5.00	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.80	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับไม่ใช้อย่างมาก

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลคุณภาพชีวิต
ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายด้าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ							
1.1 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับการหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ	16 (5.7)	110 (39.1)	127 (45.2)	26 (9.3)	2 (0.7)	3.40	0.764
1.2 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	8 (2.8)	87 (31)	132 (47)	49 (17.4)	5 (1.8)	3.16	0.804
1.3 องค์กรของท่านมีการปรับเงินเดือนในแต่ละปีด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม	9 (3.2)	90 (32)	143 (50.9)	36 (12.8)	3 (1.1)	3.23	0.752
1.4 สวัสดิการอื่นๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม	24 (8.5)	127 (45.2)	107 (38.1)	21 (7.5)	2 (0.7)	3.53	0.784
2.ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน							
2.1 สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมและปลอดภัย	43 (15.3)	163 (58)	67 (23.8)	8 (2.8)	0 (0.0)	3.86	0.698
2.2 ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าพนักงานมีความสะอาดและปลอดภัย	42 (14.9)	116 (41.3)	97 (34.5)	24 (8.5)	2 (0.7)	3.61	0.868
2.3 อาหารที่จัดเตรียมให้พนักงานสะอาดและถูกหลักตามโภชนาการ	33 (11.7)	111 (39.5)	100 (35.6)	26 (9.3)	11 (3.9)	3.46	0.952
2.4 สถานที่รับประทานอาหารของพนักงานมีความสะอาดและปลอดภัย	32 (11.4)	135 (48)	87 (31)	23 (8.2)	4 (1.4)	3.60	0.848
2.5 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	20 (7.1)	119 (42.3)	119 (42.3)	18 (6.4)	5 (1.8)	3.47	0.793
3.ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน							
3.1 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	31 (11)	165 (58.7)	72 (25.6)	11 (3.9)	2 (0.7)	3.75	0.727

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
3.2 องค์กรของท่านมีการปรับตำแหน่งงานโดยการประเมินจากประสิทธิภาพของการทำงาน	32 (11.4)	136 (48.4)	100 (35.6)	12 (4.3)	1 (0.4)	3.66	0.749
3.3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างานของท่าน	53 (18.9)	156 (55.5)	66 (23.5)	3 (1.1)	3 (1.1)	3.90	0.745
4.ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน							
4.1 เมื่อท่านได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนี้ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงอย่างครบถ้วน	52 (18.5)	158 (56.2)	64 (22.8)	7 (2.5)	0 (0.0)	3.91	0.711
4.2 องค์กรของท่านมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและครบตามหลักสูตรที่ได้วางแผนเอาไว้	60 (21.4)	148 (52.7)	66 (23.5)	6 (2.1)	1 (0.4)	3.93	0.750
4.3 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่	47 (16.7)	143 (50.9)	81 (28.8)	7 (2.5)	3 (1.1)	3.80	0.782
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
5.1 ท่านมีความสุขกับสภาพสังคมการทำงาน	60 (21.4)	178 (63.3)	43 (15.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06	0.603
5.2 ท่านได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในแผนกของท่าน	51 (18.1)	182 (64.8)	46 (16.4)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.00	0.612
5.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆในองค์กร	58 (20.6)	169 (60.1)	51 (18.1)	3 (1.1)	0 (0.0)	4.00	0.657
5.4 องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในองค์กรเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน	44 (15.7)	149 (53)	73 (26)	13 (4.6)	2 (0.7)	3.78	0.788
6.ด้านกฎระเบียบในองค์กร							
6.1 ท่านทราบถึงหน้าที่การทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่านอย่างชัดเจน	64 (22.8)	187 (66.5)	29 (10.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.12	0.577

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.2 องค์กรของท่านมีนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่มีความเป็นธรรมต่อพนักงาน	51 (18.1)	159 (56.6)	69 (24.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	3.92	0.684
6.3 องค์กรของท่านเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน	40 (14.2)	160 (56.9)	72 (25.6)	7 (2.5)	2 (0.7)	3.81	0.728
6.4 องค์กรของท่านยอมรับข้อเสนอหรือความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน	34 (12.1)	139 (49.5)	96 (34.2)	10 (3.6)	2 (0.7)	3.69	0.757
7.ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร							
7.1 องค์กรของท่านมีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	64 (22.8)	144 (51.2)	67 (23.8)	6 (2.1)	0 (0.0)	3.95	0.742
7.2 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม	60 (21.4)	138 (49.1)	76 (27)	7 (2.5)	0 (0.0)	3.89	0.758
7.3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน	67 (23.8)	155 (55.2)	56 (19.9)	2 (0.7)	1 (0.4)	4.01	0.707

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านค่าตอบแทนยุติธรรมเพียงพอจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
1.1 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ	3.40	0.764	ปานกลาง
1.2 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.16	0.804	ปานกลาง
1.3 องค์กรของท่านมีการปรับเงินเดือนในแต่ละปีด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม	3.23	0.752	ปานกลาง
1.4 สวัสดิการอื่นๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม	3.53	0.784	ดี
รวม	3.33	0.776	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนยุติธรรมเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.33$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 1.4 มีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 1.1 มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 1.3 มีค่าเฉลี่ย 3.23 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 1.2 มีค่าเฉลี่ย 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนยุติธรรมเพียงพออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นด้านสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับที่ดี โดยมี $\bar{x} = 3.53$

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
2.1 สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม และปลอดภัย	3.86	0.698	ดี
2.2 ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าพนักงานมีความสะอาด และปลอดภัย	3.61	0.868	ดี
2.3 อาหารที่จัดเตรียมให้พนักงานสะอาด และถูกหลักตามโภชนาการ	3.46	0.952	ดี
2.4 สถานที่รับประทานอาหารของพนักงาน มีความสะอาดและปลอดภัย	3.60	0.848	ดี
2.5 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสม	3.47	0.793	ดี
รวม	3.60	0.832	ดี

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.60$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 2.1 มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 2.2 มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 2.4 มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 2.5 มีค่าเฉลี่ย 3.47 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 2.3 มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
3.1 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	3.75	0.727	ดี
3.2 องค์กรของท่านมีการปรับตำแหน่งงานโดยการประเมินจากประสิทธิภาพของการทำงาน	3.66	0.749	ดี
3.3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างานของท่าน	3.90	0.745	ดี
รวม	3.77	0.740	ดี

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.77$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 3.3 มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 3.1 มีค่าเฉลี่ย 3.75 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 3.2 มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
4.1 เมื่อท่านได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน จริงอย่างครบถ้วน	3.91	0.711	ดี
4.2 องค์กรของท่านมีการอบรมพนักงานอย่าง ต่อเนื่องและครบตามหลักสูตรที่ได้วางแผน เอาไว้	3.93	0.750	ดี
4.3 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ ตัดสินใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่	3.80	0.782	ดี
รวม	3.88	0.748	ดี

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.88$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 4.2 มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 4.1 มีค่าเฉลี่ย 3.91 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 4.3 มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
5.1 ท่านมีความสุขกับสภาพสังคมการทำงาน	4.06	0.603	ดี
5.2 ท่านได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในแผนกของท่าน	4.00	0.612	ดี
5.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆในองค์กร	4.00	0.657	ดี
5.4 องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในองค์กรเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน	3.78	0.788	ดี
รวม	3.96	0.665	ดี

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.96$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 5.1 มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 5.2 และ 5.3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 5.4 มีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านกฎระเบียบในองค์กรจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
6.1 ท่านทราบถึงหน้าที่การทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่านอย่างชัดเจน	4.12	0.577	ดี
6.2 องค์กรของท่านมีนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่มีความเป็นธรรมต่อพนักงาน	3.92	0.684	ดี
6.3 องค์กรของท่านเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน	3.81	0.728	ดี
6.4 องค์กรของท่านยอมรับข้อเสนอหรือความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน	3.69	0.757	ดี
รวม	3.89	0.687	ดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านกฎระเบียบในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.89$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านกฎระเบียบในองค์กรอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 6.1 มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 6.2 มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 6.3 มีค่าเฉลี่ย 3.81 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 6.4 มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรจำแนกตามข้อคำถาม

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
7.1 องค์กรของท่านมีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3.95	0.742	ดี
7.2 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3.89	0.758	ดี
7.3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน	4.01	0.707	ดี
รวม	3.95	0.736	ดี

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกข้ออยู่ที่ระดับ $\bar{x} = 3.95$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อคำถามที่ 7.3 มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือข้อคำถามที่ 7.1 มีค่าเฉลี่ย 3.95 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อคำถามที่ 7.2 มีค่าเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยรวมทั้ง 7 ด้าน

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพชีวิต
1.ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	3.33	0.776	ปานกลาง
2.ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน	3.60	0.832	ดี
3.ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.77	0.740	ดี
4.ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.88	0.748	ดี
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.665	ดี
6.ด้านกฎระเบียบในองค์กร	3.89	0.687	ดี
7.ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	3.95	0.736	ดี
รวม	3.76	0.741	ดี

จากตารางที่ 4.10 พบว่าภาพรวมของคุณภาพชีวิตของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ระดับ
 $\bar{x} = 3.76$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความ
ปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานมี $\bar{x} = 3.60$ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานมี
 $\bar{x} = 3.77$ ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานมี $\bar{x} = 3.88$ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
มี $\bar{x} = 3.96$ ด้านกฎระเบียบในองค์กรมี $\bar{x} = 3.89$ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมี $\bar{x} = 3.95$
ส่วนด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง โดยมี $\bar{x} = 3.33$

4.3 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) พนักงานต้องการให้มีค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนด
- 2) พนักงานต้องการให้มีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 3) พนักงานต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operation) เพิ่มมากขึ้น

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานทางการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 : รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 : อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานแบบจับคู่ตัวแปร โดยใช้สถิติ ANOVA ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	0.865	5	0.173	0.450	0.813
อายุ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพ ในการปฏิบัติงาน	0.846	5	0.169	0.375	0.866
อายุ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคง ในหน้าที่การงาน	4.765	5	0.953	2.536	0.028*
อายุ กับ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน	7.140	5	1.428	3.355	0.006*
อายุ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.518	5	0.704	2.534	0.029*
อายุ กับ กฎระเบียบในองค์กร	1.656	5	0.331	0.998	0.419
อายุ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร	1.177	5	0.235	0.539	0.747

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ อายุ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีค่า Sig. ที่ 0.813 อายุ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. ที่ 0.866 อายุ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. ที่ 0.028 อายุ กับ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่า Sig. ที่ 0.006 อายุ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. ที่ 0.029 อายุ กับ กฎระเบียบในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.419 และ อายุ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.747

จากการทดสอบสมมติฐาน อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
สถานภาพ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	2.972	2	1.486	3.982	0.020*
สถานภาพ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพ ในการปฏิบัติงาน	1.299	2	0.650	1.461	0.234
สถานภาพ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคง ในหน้าที่การงาน	0.460	2	0.230	0.594	0.553
สถานภาพ กับ การพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน	1.042	2	0.521	1.176	0.310
สถานภาพ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.984	2	0.492	1.734	0.179
สถานภาพ กับ กฎระเบียบในองค์กร	0.333	2	0.167	0.501	0.607
สถานภาพ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร	0.706	2	0.353	0.815	0.444

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ สถานภาพ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีค่า Sig. ที่ 0.020 สถานภาพ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. ที่ 0.234 สถานภาพ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. ที่ 0.553 สถานภาพ กับ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่า Sig. ที่ 0.310 สถานภาพ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. ที่ 0.179 สถานภาพ กับ กฎระเบียบในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.607 และ สถานภาพ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.444

จากการทดสอบสมมติฐาน สถานภาพ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอที่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานภาพที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
รายได้ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	9.413	5	1.883	5.320	0.002*
รายได้ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพ ในการปฏิบัติงาน	9.821	5	1.964	4.692	0.004*
รายได้ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคง ในหน้าที่การงาน	1.458	5	0.292	0.752	0.585
รายได้ กับ การพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน	2.713	5	0.543	1.229	0.296
รายได้ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.560	5	0.312	1.096	0.363
รายได้ กับ กฎระเบียบในองค์กร	1.203	5	0.241	0.722	0.608
รายได้ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร	3.778	5	0.756	1.769	0.119

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ รายได้ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีค่า Sig. ที่ 0.002 รายได้ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. ที่ 0.004 รายได้ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. ที่ 0.585 รายได้ กับ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่า Sig. ที่ 0.296 รายได้ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. ที่ 0.363 รายได้ กับ กฎระเบียบในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.608 และรายได้ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.119

จากการทดสอบสมมติฐาน รายได้ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุการทำงานฯ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เพียงพอ	1.425	3	0.475	1.249	0.292
อายุการทำงานฯ กับ ความปลอดภัยและ สุขภาพในการปฏิบัติงาน	1.608	3	0.536	1.203	0.309
อายุการทำงานฯ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคง ในหน้าที่การงาน	2.199	3	0.733	1.918	0.127
อายุการทำงานฯ กับ การพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน	2.325	3	0.775	1.762	0.155
อายุการทำงานฯ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	2.201	3	0.734	2.617	0.051
อายุการทำงานฯ กับ กฎระเบียบในองค์กร	1.614	3	0.538	1.634	0.182
อายุการทำงานฯ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร	3.648	3	1.216	2.865	0.037*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ อายุการทำงานฯ กับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีค่า Sig. ที่ 0.292 อายุการทำงานฯ กับ ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. ที่ 0.309 อายุการทำงานฯ กับ ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. ที่ 0.127 อายุการทำงานฯ กับ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่า Sig. ที่ 0.155 อายุการทำงานฯ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. ที่ 0.051 อายุการทำงานฯ กับ กฎระเบียบในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.182 และอายุการทำงานฯ กับ ความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. ที่ 0.037

จากการทดสอบสมมติฐาน อายุการทำงานฯ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน พบว่า อายุการทำงานฯ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านความภาคภูมิใจในองค์กรที่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุการทำงานฯ ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านอายุการทำงาน กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านกฎระเบียบในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	0.972	5	0.194	0.771	0.571
สถานภาพ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	0.123	2	0.061	0.244	0.784
รายได้ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	3.330	5	0.660	2.709	0.021*
อายุการทำงานฯ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน	0.991	3	0.330	1.321	0.268

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าอายุ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้านมีค่า Sig. ที่ 0.571 สถานภาพ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน มีค่า Sig. ที่ 0.784 รายได้ กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน มีค่า Sig. ที่ 0.021 และ อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า กับ คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้าน มีค่า Sig. ที่ 0.268

จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างต้น พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ และอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator, Bell Boy และ Concierge ที่มีสัญชาติไทย และมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี จำนวน 281 คน และใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือแล้ว

โดยผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 รวมทั้งแสดง ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลจากการวิจัย

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 22-25 ปีมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 30.2 และมีสถานภาพโสดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.1 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.6 และมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.4

5.1.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตทั้ง 7 ด้านของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี แต่เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับ ดี

5.1.3 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) พนักงานต้องการให้มีค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนด
- 2) พนักงานต้องการให้มีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 3) พนักงานต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operation) เพิ่มมากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลเป็นดังนี้

5.2.1.1 อายุ

จากผลงานวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 22-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือมากกว่า 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo and Li (2011) โดยพบว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศจีนส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 ของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tang and Gu (2010) ซึ่งได้ทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในเมืองเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน โดยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.47 นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมในประเทศโรมาเนียของ Ineson and Berechet

(2011) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 และงานวิจัยของ Okumus, et al. (2010) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมจะมีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมให้ค่าตอบแทนฐานเงินเดือน (Salary) ในอัตราที่ต่ำ ในขณะที่ค่าตอบแทนส่วนใหญ่ของพนักงานจะมาจากค่าบริการ (Service Charge) ซึ่งไม่มีความคงที่ จึงอาจเป็นผลให้พนักงานที่เข้ามาเริ่มต้นในธุรกิจโรงแรมยอมอดทนทำงานหนักเพื่อเรียนรู้ทักษะและสั่งสมประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรม และเมื่อพวกเขาเติบโตขึ้นพร้อมกับทักษะและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น พวกเขาจะนำทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับนั้น ไปต่อยอดในองค์กรอื่นๆ ที่ให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าที่ดีกว่า ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Riley (1993) ที่อธิบายไว้ว่าการได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนจะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะทำงานเพื่อสั่งสมทักษะการทำงาน และมองหาลู่ทางใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า

5.2.1.2 สถานภาพ

จากผลงานวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Okumus, et al. (2010) โดยพบว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมมีสถานภาพโสด (Single) คิดเป็นร้อยละ 56.20 และยังสอดคล้องกับงานวิจัย Liu and Yang (2009) โดยพบว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศจีนมีสถานภาพโสด (Single) คิดเป็นร้อยละ 52.70

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมส่วนมากจะอยู่ในสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีรอบการทำงานเป็นช่วงเวลา (Shift Work) จึงอาจส่งผลให้พนักงานมีเวลาในการพบปะสังสรรค์กับผู้อื่นน้อยลง นอกจากนี้อาจเป็นผลมาจากยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ในปัจจุบันผู้หญิงสามารถทำงานและพึ่งพาตัวเองได้ และจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ในประเทศไทยเลือกใช้ชีวิตโสด คิดเป็นร้อยละ 60.6 ซึ่งเหตุผลนี้มีความสอดคล้องกับงานของ ชัชทอง ชูระทอง (2541) ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยต่างๆ เช่น อายุที่มากขึ้นและความคิดเห็นต่อการเป็นโสดดีกว่าการแต่งงานส่งผลคนส่วนใหญ่ใช้ชีวิตโสด สิ่งนี้จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งให้พนักงานในโรงแรมส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

5.2.1.3 รายได้

จากผลงานวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมามีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 38.1 รองลงมามีรายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.8 รองลงมามีรายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ที่ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.70 และจากการวิเคราะห์พบว่าในอัตรารายได้ที่เพิ่มขึ้นจะแปรผกผันกับจำนวนของผู้ที่ได้รับรายได้ กล่าวคือ ในอัตรารายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นจะมีผู้ที่ได้รับรายได้ในจำนวนที่น้อยลง และมีพนักงานจำนวนไม่มากที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบางตำแหน่งงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าจะมีรายรับอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน (Salary) และค่าบริการ (Service Charge) เช่น ค่านายหน้า (Commission) จากการทำยอดขายการขายห้องพัก (Up-Sale) การขายโปรแกรมท่องเที่ยว (Tour Packages) และการขายตั๋วต่างๆ (Tickets) แต่อย่างไรก็ตามรายได้อื่นๆ เหล่านี้รวมถึงค่าบริการ (Service Charge) เป็นรายได้ที่ไม่คงที่ซึ่งจะแปรผันกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น อีกทั้งยังส่งผลโดยตรงต่อรายได้คุณภาพชีวิต และความพึงพอใจของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ค่าตอบแทนกับพนักงานให้มีความสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและสภาพสังคมในปัจจุบัน Karatepe, et. al. (2003)

5.2.1.4 อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้า

จากผลงานวิจัยพบว่าผู้ตอบถามแบบมีอายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้ามากกว่า 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา มากกว่า 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าอายุการทำงาน (ปี) ที่เพิ่มมากขึ้นจะแปรผกผันกับจำนวนของพนักงาน นอกจากนี้ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลเรื่อง อายุ ในข้อที่ 5.2.1.1 ยังชี้ให้เห็นว่าพนักงานส่วนมากในธุรกิจโรงแรมจะมีอายุ 20-30 ปี จึงอาจสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่เข้ามาเริ่มต้นในธุรกิจโรงแรมจะมีอายุ 20-30 ปี และเมื่อพนักงานเหล่านี้มีอายุการทำงาน ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่เพิ่มขึ้น พวกเขาก็จะมองหาโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอื่นๆ จึงเป็นผลให้พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมมีจำนวนลดลง (คนโรงแรม, 2555ข) อย่างไรก็ตามการที่พนักงานลาออกจากองค์กรนั้น องค์กรไม่ได้สูญเสียแค่เพียงบุคลากรเท่านั้น เพราะแท้ที่จริงแล้วพนักงานเปรียบเสมือนเจ้าของทุนที่สามารถตัดสินใจและเลือกได้ว่าตนเองจะไปทำงานหรือลงทุนให้กับองค์กรใด (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2552) ด้วยเหตุนี้เองเมื่อการที่พนักงานลาออกจะส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียต้นทุนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวของพนักงานด้วย ดังนั้นองค์กรจึงควรดูแลและใส่ใจคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างขวัญใจให้กับบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

5.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 7 ด้าน

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ภาพรวมของคุณภาพชีวิตของพนักงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับ ดี และเมื่อนำมาพิจารณาพิจารณารายด้านพบว่า

5.2.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนหน้าต้องทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน นอกจากนี้สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอในระดับที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งคุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทนถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ดังผลงานวิจัยของ Liu and Yang (2009) ที่ว่าการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งกับความพึงพอใจของพนักงานในโรงแรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhou (2011) ที่ว่าค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลสำหรับพนักงานคือสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่ประกันคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของพนักงาน

5.2.2.2 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางโรงแรมมีการจัดการเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องของสถานที่ เครื่องแบบพนักงาน และการโภชนาการ ส่วนเรื่องของการทำงานเกินเวลาที่กำหนดนั้นยังคงมีอยู่ ซึ่งการทำงานล่วงเวลาที่กำหนดถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานลดลง ดังเช่นผลงานวิจัยของ Karatepe, et. al. (2003) ที่ว่าปัจจัยความคลุ้มเครื่อรวมถึงการทำงานล่วงเวลาของพนักงานถือเป็นปัจจัยที่มีผลและส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหาร โรงแรมควรจัดสรรปริมาณงานในแต่ละวันให้เหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการทำงาน of พนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการมาทำงานให้กับองค์กร (Walton, 1973) ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2.2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีการปรับตำแหน่งและประเมินประสิทธิภาพของการทำงาน ของพนักงานอย่างเหมาะสม รวมถึงพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างานเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในเรื่องของความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับ ดี ซึ่งการได้รับการเอาใจใส่จากหัวหน้างานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tutuncu and Kozak (2007) ที่ว่าผู้จัดการควรตระหนักถึงความสุขที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสิ่งนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานมีโอกาสดisplayความสามารถ และศักยภาพในการทำงานมากเท่าไร เขาก็จะยิ่งรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจกับงานมากขึ้นเท่านั้น (Glisson and Durick, 1988)

5.2.2.4 ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี เป็นเพราะพนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติการจริงอย่างครบถ้วน รวมถึงมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแผนที่ได้วางไว้และ องค์กรเปิดให้พนักงานได้ตัดสินใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของการพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่ในระดับ ดี ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของ Zhou (2011) ที่ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมได้รับการฝึกอบรมอยู่ในปริมาณที่น้อย แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลงานวิจัยที่ได้จะมีความแตกต่างกันแต่ผลงานวิจัยของ Tang and Gu (2010) ได้อธิบายถึงความแตกต่างของผลงานวิจัยไว้ว่าในปัจจุบันนี้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตมากมายแต่ด้วยกลุ่มตัวอย่าง สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของประเทศที่แตกต่างกัน จึงทำให้ ผลงานวิจัยที่ได้นั้นอาจแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันมีงานวิจัยหลายฉบับซึ่งแสดงผลงานวิจัยที่ตรงกันว่าการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิต พนักงานในเชิงบวก (Lam and Zhang, 2003) ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรจัดอบรมความรู้ทักษะให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะความรู้และเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

5.2.2.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี เนื่องจากพนักงานมีความสุขกับสภาพสัณฐานการทำงาน และได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าแผนกงานของตน นอกจากนี้พนักงานยังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกงานอื่นๆ อีกทั้งองค์กรยังมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทั้งองค์กร ได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Robert and Frank (2005) ที่ว่าการจัดกิจกรรมที่สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจในคุณค่าของการมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับ Brayfield and Rothe (1951) ที่ว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสัณฐานการทำงานและเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในองค์กร

5.2.2.6 ด้านกฎระเบียบในองค์กร

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี เนื่องด้วยพนักงานในองค์กรทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานแต่ละคนเข้าใจในบทบาทและหน้าที่รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน อีกทั้งยังเคารพในสิทธิส่วนบุคคลพร้อมทั้งยอมรับฟังข้อเสนอและความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของกฎระเบียบในองค์กรอยู่ในระดับ ดี ผลดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าการที่องค์กรมีกฎระเบียบที่ชัดเจน พนักงานทุกคนเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นตลอดจนการยอมรับฟังข้อเสนอและความคิดเห็นที่แตกต่าง ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กร ดังที่ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ที่ว่า เมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมหรือความเสมอภาคจากองค์กร พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับกฎระเบียบในองค์กร เนื่องจากสิ่งนี้จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร

5.2.2.7 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี เนื่องจากองค์กรมีการทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม จึงส่งผลให้พนักงานมี

ทัศนคติที่ดีและเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Crim and Seijts (2006) ที่ว่าทัศนคติของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งมีผลต่อความผูกพันและความภาคภูมิใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการโครงการและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรในระดับที่ยั่งยืน(พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553)

5.2.3 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยจะเห็นว่าพนักงานมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ 2 ข้อ ได้แก่

- 1) พนักงานต้องการให้มีค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนด
- 2) พนักงานต้องการให้มีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้พนักงานในแผนกงานส่วนหน้าต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนดโดยไม่ได้รับค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) ซึ่งสิ่งนี้ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านกายภาพและด้านจิตใจ ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรในการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ พนักงานที่ทำงานเกินเวลาอาจได้รับกำลังใจจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน แต่จากการวิจัยของ Ineson and Berechet (2011) ได้เขียนไว้ว่าการเพิ่มผลประโยชน์ที่จับต้องได้จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ ดังนั้นเพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอให้ดีขึ้น ทางโรงแรมควรจ่ายค่าทำงานล่วงเวลาให้กับพนักงานที่ต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้พนักงานยังได้เสนอแนะให้ทางโรงแรมมีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน กล่าวคือ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้น แต่เงินเดือนของพนักงานโรงแรมกลับไม่ได้ถูกปรับให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าโรงแรมได้จ่ายค่าบริการ (Service Charge) ให้กับพนักงานในทุกๆ เดือน แต่ค่าบริการ (Service Charge) นั้นจะแปรผันตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าค่าบริการ (Service Charge) ที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนนั้นไม่มีความคงที่ (พนักงานออฟฟิตโรงแรม, 2548) ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรปรับ

ฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ส่วนข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่ง คือ 3) พนักงานต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operation) เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าผลวิจัยคุณภาพชีวิตในภาพรวมจะอยู่ในระดับดี แต่พนักงานยังต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าใจและเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติการเพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานในระดับปฏิบัติการเป็นผู้ที่สร้างสรรค์บริการให้กับแขกผู้ที่มาพักอาศัย ด้วยเหตุนี้พนักงานในระดับปฏิบัติการจึงรับรู้และเข้าใจถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงทราบว่าควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการในขั้นตอนใดที่จะทำให้กับแขกผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจเพิ่มมากขึ้น (กฤษณา พิทักษ์, 2546) ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรรับฟังและเข้าใจความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติการเพิ่มขึ้น รวมทั้งนำความคิดเห็นของพนักงานไปพิจารณาปรับใช้กับการบริหารจัดการองค์กรต่อไป (จุฑา เทียนไทย, 2547)

5.3 อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมพบว่าปัจจัยทางด้านสถานภาพส่วนบุคคลในด้านรายได้จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน กล่าวคือ รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lam, Zhang and Baum (2001) ที่ว่าการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมคือปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Brown and Peter (1993) ซึ่งกล่าวไว้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานส่วนหน้าซึ่งคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของพวกเขาจะมีผลต่อการให้บริการซึ่งจะมีส่งผลต่อความพึงพอใจของแขก (Rust et al., 1996) และการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงจะมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน (Curri van, 1999; Gaertner, 1999)

5.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องด้วยผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎระเบียบในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวอยู่ในระดับดี จึงแสดงให้เห็นว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระบบการทำงานและบริหารจัดการกฎระเบียบ กิจกรรมทั้งภายนอกและภายในองค์กร รวมถึงสภาพสังคมการทำงานที่ดี ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรดำรงไว้ซึ่งสิ่งดังกล่าวแต่ควรมีการปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและสภาพสังคมในองค์กรเพิ่มขึ้น รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้อยู่ในระดับดีมาก อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน

แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาวยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานยังคงรู้สึกค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ ณ ปัจจุบันนั้นยังขาดความเหมาะสมเนื่องจากพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน รวมถึงสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้ค่าครองชีพต่างๆ สูงขึ้น ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรมีการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) ให้กับพนักงานที่มีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีหรือดีมาก

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะเพื่อประยุกต์ใช้

- 1) โรงแรมควรจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานของพนักงานและควรจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับเวลาและปริมาณของงานในแต่ละวัน
- 2) โรงแรมควรเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในระดับปฏิบัติการ (Operation) เพิ่มขึ้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์พนักงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลวิจัยในครั้งนี้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

2) ควรศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว นอกเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับงานวิจัยครั้งนี้ว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว นอกเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3) ควรศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมในระดับที่ต่างกัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับงานวิจัยครั้งนี้ว่าโรงแรมในระดับที่ต่างกัน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2555. **สรุปสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2554**. ค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2555 จาก <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php?id=4>
- กฤษฎา พงษ์รัตน์. 2550. **คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษฎา พิทักษ์. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพและค่านิยมกับคุณภาพในการให้บริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กนกวรรณ กรุฑปักยี. 2552. **การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสังกัดสภานักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา ดิษเจริญ. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- การเกิด อนันต์วันวิสูตร. 2552. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวิณทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. 2555. **ธุรกิจโรงแรมพร้อมรับ AEC ประชาคมอาเซียนหรือยัง**. ค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2555 จาก <http://th.aectourismthai.com/content2/97>
- กิตติพงศ์ เกตุศรีพงษ์. 2549. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. 2550. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555. ททท. นำเสนอทิศทางการดำเนินงานด้านการตลาด
การท่องเที่ยว ปี 2556. ค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2555 จาก <http://www.tatnewsthailand.org/newsdetail.php?newsID=2802&NEWS=1>
- โคเวส, ชาร์ลส์. 2547. วิ่งตามความฝันด้วยพลังของคุณ: **Passionate people produce**. แปลจาก
Passionate People Produce โดย นิภาพร สุภาพัฒน์. กรุงเทพมหานคร: ธนเศรษฐ.
- คนโรงแรม. 2555ก. วงจรอุบาทว์เมื่อโรงแรมขาดผู้ชี้แนะ (Coach). ค้นวันที่ 24 พฤศจิกายน 2555
จาก [http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=81:
hotel-operation-without-coaching&Itemid=280](http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=81:hotel-operation-without-coaching&Itemid=280)
- คนโรงแรม. 2555ข. โรงแรมขาดคนหรือขาดการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ.
ค้นวันที่ 28 พฤศจิกายน 2555 เข้าถึงได้จาก [http://www.ihotelguru.com/index.php?
option=com_k2&view=item&id=92:lack-of-staff-of-lack-of-human-resources-
management-efficiency-in-the-hotels&Itemid=231](http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=92:lack-of-staff-of-lack-of-human-resources-management-efficiency-in-the-hotels&Itemid=231)
- จักรพงษ์ เกษเอ็น. 2554. คุณภาพชีวิตผู้อยู่อาศัยในชุมชนของการเคหะแห่งชาติในเขต
กรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณี โครงการเคหะชุมชนทุ่งสองห้อง อาคารแฟกซ์เช่า.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุภรณ์ เกษะทัต. 2528. ปัจจัยบางประการที่มีผลกระตบต่อการจูงใจในการทำงาน: ศึกษา
เฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑาเทียนไทย. 2547. การจัดการ: มุมมองนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล.
- รัชทอง ฐะทอง. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นโสด รูปแบบการเป็นโสด และปัจจัย
สนับสนุนการใช้ชีวิตโสด: ศึกษาเฉพาะสตรีโสดวัย 25-50 ปี ในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2539. การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ.
- เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร:
โอเคียนสโตร.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2545. การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพมหานคร:
เอส แอนด์จี กราฟฟิค.
- ทัศนีย์ สายัณห์หรษา. 2550. ผลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อประสิทธิภาพขององค์กร
กรณีศึกษา:บริษัท ดิจิตอล รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลท์ติ้ง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. 2548. การโรงแรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นัศวรณ โกมลวานิช. 2553. พนักงานโรงแรมมือหนึ่ง! สนุกกับงานบริการ เป็นหนึ่งเรื่องครองใจ
ลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: กันยาวิรี่.
- บานเย็น แม่นปิ่น. 2555. “กรุงเทพฯ” เมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก เสน่ห์อยู่ที่ความคุ้มค่าของเงิน
และมิตรภาพ. ค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2555. จาก [http://www.dailynews.co.th](http://www.dailynews.co.th/thailand/137355)
[/thailand/137355](http://www.dailynews.co.th/thailand/137355)
- บุญทริกา ละไมเสถียร. 2548. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เท็คแมน
(ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. 2538. การรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันองค์กร ศึกษากรณีราชการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี เลหาพิบูลย์กุล. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถาบันพัฒนาข้าราชการ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ปริญญา ศรีประเสริฐ. 2552. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง
แรงงานในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. 2552. ทูมมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่. ค้นวันที่
12 พฤษภาคม 2555 เข้าถึงจาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=462489>
- ปรีชา ครัวมพักตร์. 2545. คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- ผจญ เฉลิมสาร. 2553. คุณภาพชีวิตในการทำงาน. ค้นวันที่ 8 พฤศจิกายน 2555
จาก www.m-society.go.th/document/article/article_3489.doc.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. **แรงจูงใจในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

พนักงานออฟฟิศโรงแรม. 2548. **Hostess at Bangkok**. ค้นวันที่ 19 พฤษภาคม 2555

จาก www.hotelstaff.in.th

พิพัฒน์ นนทธารณ์. 2553. **การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.

มนเสถียร ประชาศิลป์ชัย. 2555. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตลักษณะ และการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์การกับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน:กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มาลินี คำเครือ. 2554. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุทธนา มุกติยะ. 2550. **การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท พี ซี แอล โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุทธนา อุ้นเกษม. 2548. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมปิโตรเคมี: กรณีศึกษา บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรการ เทพวัลย์. 2548. **คุณภาพชีวิตของประชาชนลุ่มแม่น้ำจัน:ศึกษาเฉพาะกรณีพื้นที่ต้นน้ำแม่จัน ตำบลแม่สองนอก อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2555. **โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว**. ค้นวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2555

จาก <http://www.atta.or.th>

ศรินทร์ยา คุณเนตราศัย. 2551. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

สมาคมโรงแรมไทย. 2555. **รายชื่อโรงแรมและรีสอร์ท**. ค้นวันที่ 7 กันยายน 2555

จาก <http://thaihotels.org/name-list-for-hotel-resort-2012/>

สมาคมโรงแรมไทย. 2555. **มาตรฐาน Hotel**. ค้นวันที่ 21 ธันวาคม 2555

จาก <http://thaihotels.org/new-checklist-for-hotel/>

สมคิด บางโม. 2538. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์.

- สมใจ ลักษณะ. 2546. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราช
ภัฏสวนสุนันทา.
- สมชาติ ทองสมุทร. 2547. การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร สังข์เพิ่ม. 2555. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนใน
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สมโภช นิลชื่น. 2547. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณี บริษัท
แม็กซิม อินทรีเกรตเต็ด โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2540. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดอกหญ้า.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2547. พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547. ค้นวันที่ 21
ธันวาคม 2555 จาก www.dopa.go.th/dopanew/law/22.pdf
- สุพรรณิการ์ มาศยง. 2554. คุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. 2548. คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรางค์ทิพย์ ทะวิไชย. 2549. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. 2546. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ: กรณีศึกษา พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีรัตน์ บุญรัตน์. 2550. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท Asia Precision
Co.,Ltd. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- อุไรวรรณ อาจสอน. 2545. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชน กรณีศึกษา บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Adams, J. S. 1963. Towards An Understanding of Inequality. **Journal of Abnormal and Normal Social Psychology.** 67(May): 422-436.
- Adams, J. S. 1965. **Inequality in Social Exchange in Advances in Experimental Psychology.** New York: Academic Press.
- Albrecht, K. 1983. **Organization Development: A Total Systems Approach to Positive Change in Any Business Organization.** Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Bai, B.; Brewer K. P.; Sammon, G. and Swerdlow, S. 2006. Job Satisfaction Organizational Commitment, and Internal Service Quality : A Case Study of Las Vegas Hotel/Casino Industry. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism.** 5 (February): 37-54.
- Brayfield, A. H. and Rothe, H. F. 1951. An Index of Job Satisfaction. **Journal of Applied Psychology.** 35(Fall): 307-311.
- Brown, S. P. and Peterson, R. A. 1993. Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects. **Journal of Marketing Research.** 30(February): 63-77.
- Cochran, W.G. 1977. **Sampling Techniques.** 3rd ed. New York: John Wiley and Sons.
- Crim, D. and Seijts, G. 2006. **What Engages Employees the Most or, The Ten C's of Employee Engagement.** Retrieved May 24, 2014 from http://www.iveybusinessjournal.com/topics/the-workplace/what-engages-employees-the-most-or-the-ten-cs-of-employee-engagement#.U4CIbfl_vMp
- Cronbach, L. J. 1990. **Essentials of Psychology Testing.** New York: Harper Collin.
- Currian, D. B. 1999. The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. **Human Resource Management Review.** 9(April): 495-524.
- Davis, L. E. 1977. Enhancing the Quality of Work Life: Development in the United States. **International Labour Review.** 116(January): 53.

- Demir, M. 2011. The Analysis of the Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Deviance, Quality of Work Life and Turnover Intentions in Hospitality business. **European Journal of Tourism Research**. 4 (February): 214-216.
- Ford, R. C.; McLaughlin, F. and Newstrom, J. W. 2005. Creating and Sustaining Fun Work Environments in Hospitality and Service Organizations. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**. 4(January): 11-30.
- Gaertner, S. 1999. Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models. **Human Resource Management Review**. 9(April): 479-493.
- Glisson, C. and Durick, M. 1988. Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. **Administrative Science Quarterly**. 33(March): 61-81.
- Guo, S. and Li, S. 2011. **Moderating Roles of Gender Organizational Level between Work Stress and Job Satisfaction among Chinese Hospitality Employees**. Retrieved March 10, 2013 from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/articleDetails.jsp?arnumber=5778831>
- Hackman, J. R. and Suttle, L. J. 1997. **Improving Life at Work, Behavioral Science Approach to Organizational Change**. California: Goodyear.
- Hewitt Associates. 2003. **What is Employee Engagement?** Retrieved November 7, 2012 from http://was2.hewitt.com/bestemployers/turkey/pages/emp_eng.htm
- Honderich, T. 1995. **The Oxford Companion to Philosophy**. New York: Oxford University.
- Hosseini, S. M.; Jorjafki, G. M. and Ashrafi A. M. 2010. **Quality of Work life (QWL) and Its Relationship with Performance**. Retrieved March 12, 2013 from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=5553087>
- Huse, E. F. and Cummings, T. G. 1980. **Organization Development and Change**. New York: West Pub.
- Huse, E. F. and Cummings, T. G. 1985. **Organization Development and Change**. Minnerrota: West Pub.

- Ineson, E. M. and Berechet, G. 2011. Employee Loyalty in Hotels: Romanian Experiences. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**. 10(March): 129-149.
- Jones, D. and Robinson, J. T. 2009. **Passion Works: Creative Passion in the Workplace**. Canada: Nova Scotia.
- Karatepe, O. M.; Avci, T.; Karatepe, T. and Canozar, S. 2003. The Measurement of Job Satisfaction: An Empirical Study of Frontline Employees in the Northern Cyprus Hotel Industry. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**. 4(January): 69-85.
- Lam, T. and Zhang, H. Q. 2003. Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Hong Kong Fast Food Industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 15(April): 214-220.
- Lam, T.; Zhang, H. Q. and Baum, T. 2001. An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The case of hotels in Hong Kong. **Tourism Management**. 22(February): 157-165.
- Liu, Z. and Yang, J. 2009. **A Study on Job Satisfaction of Hotel Employees**. Retrieved March 15, 2013 from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=5370586>
- Maslow, A. 1970. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. 1961. **The Achieving Society**. New York: D. Van Nostrand.
- Merton, H. C. 1977. A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life. **Monthly Labor Review**. 100(October): 64.
- Okumus, F.; Sariisik, M. and Naipaul, S. 2010. Understanding Why Women Work in Five-Star Hotels in a Developing Country and Their Work-Related Problems. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**. 11(January): 76-105.
- Organ, D. W. and Bateman, T. S. 1991. **Organizational Behavior**. 4th ed. Homewood, Irwin.
- Reis, H. T. 2000. **Handbook of Research Methods in Social and Personality Psychology**. New York: Cambridge University Press.

- Riley, M. 1993. Labor Turn Over: Time to Change the Paradigm?. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 5(April): 1-3.
- Rust, R. T., Stewart, G. L., Miller, H., and Pielack, D. 1996. The Satisfaction and Retention of Frontline Employees: A Customer Satisfaction Measurement Approach. **International Journal of Service Industry Management**. 7(May): 62-80.
- Schmerhorn, J. 1996. **Management**. New York: John Wiley and Sons.
- Schmerhorn, J.; Hunt, J. and Osborn, D. 1994. **Managing Organization Behaviour**. New York: John Wiley & Sons.
- Sofi, Y.; Razzaghi, S. and Hajelo, J. 2012. **A Survey of Relationship between Work Life Quality and Staffs Participation in Payame Noor University, Iran**. Iran: TextRoad Publication.
- Tang, X. and Gu, Y. 2010. **Research on Hotel Staff Job Satisfaction: the Case of Shanghai**. Retrieved March 10, 2013 from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/articleDetails.jsp?arnumber=5477439>
- The Ken Blanchard Companies. 2009. **From Engagement to Work Passion. A Deeper Understanding of the Work Passion Framework**. Retrieved November 07, 2012 from http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_From_Engagement_to_Work_Passion.pdf.1
- Tutuncu O. and Kozak M. 2007. An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction. **International Journal Hospitality & Tourism Administration**. 8 (January): 1-19
- University of Queensland. 2010. **Mutual Recognition Arrangements (MRA) Concepts**. Retrieved November 10, 2012 from <http://www.uq.edu.au/cbamt/index.htm>
- Vernon, M. D. 1969. **Human Motivation**. London: Cambridge University Press.
- Walton, R. E. 1973. Quality of Working Life: What Is It? **Sloan Management Review**. 15(Fall): 12-16.
- Walton, R. E. 1975. **Criteria for Quality of Working Life**. New York: Free Press.
- Wolfe, K. and Kim, H. J. 2013. Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Tenure among Hotel Managers. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**. 12: 175-191.
- Yamane, T. 1967. **Statistics, An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.

- Zhou, X. 2011. **An Empirical Research on Hotel Employee Satisfaction Based on Factor Analysis A Case Study of Changjiang Hotel.** Retrieved March 10 from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/articleDetails.jsp?arnumber=5998051>
- Zigarmi, D.; Houson, D.; Witt, D. and Diehl, J. 2011. **Employee Work Passion.** Retrieved November 7, 2011 from http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_Employee_Passion_Vol_3.pdf

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๕



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒๑ - มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบ

เรียน ผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้า

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เอกสารคำชี้แจง
๒. แบบสอบถามจำนวน ๑๔ ฉบับ
๓. ซองจดหมายเปล่าพร้อมติดแสตมป์เพื่อส่งแบบสอบถามกลับ

ด้วย นายกฤษฎี วิภาสสุวรรณ รหัสประจำตัว ๕๕๑๑๗๑๑๐๐๗ นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ได้ศึกษาหัวข้อวิจัย เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ ๕ ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีอาจารย์ ดร.กนกกานต์ แก้วนุช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยการศึกษาเรื่องดังกล่าว ขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความเห็นชอบเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่านโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในแผนกของท่าน ตามรายละเอียดของเอกสารคำชี้แจงที่แนบมาในจดหมาย ทั้งนี้หากทางหน่วยงานต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อโดยตรงกับ นายกฤษฎี วิภาสสุวรรณ โทร.๐๘๕-๑๙๘-๐๘๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นักศึกษาจะนำมาเพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

กฤษฎี วิภาสสุวรรณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุกเพชร)

รักษาราชการแทนรองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

สำนักงานเลขานุการคณะฯ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๗๑-๓

โทรสาร ๐-๒๗๒๕-๔๒๒๒

ภาคผนวก ข
เอกสารคำชี้แจง

เอกสารคำชี้แจง

แบบสอบถามที่แนบมาในจดหมายฉบับนี้มีจำนวนทั้งหมด 14 ฉบับ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในตำแหน่งงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1.ตำแหน่ง Front Office Supervisor | จำนวน 1 คน ตอบแบบสอบถาม 1 ฉบับ |
| 2.ตำแหน่ง Receptionist | จำนวน 4 คน ตอบแบบสอบถามคนละ 1 ฉบับ |
| 3.ตำแหน่ง Telephone Operator | จำนวน 4 คน ตอบแบบสอบถามคนละ 1 ฉบับ |
| 4.ตำแหน่ง Bell Boy | จำนวน 4 คน ตอบแบบสอบถามคนละ 1 ฉบับ |
| 5.ตำแหน่ง Concierge | จำนวน 1 คน ตอบแบบสอบถาม 1 ฉบับ |

* พนักงานที่ตอบแบบสอบถามขอให้มียุทธการปฏิบัติงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว มากกว่า 1 ปี *

เมื่อพนักงานในแผนกงานของท่านได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใคร่ขอให้ท่านนำแบบสอบถามทั้งหมดใส่ซองจดหมายเปล่าที่ติดดวงตราไปรษณียากรเพื่อส่งแบบสอบถามกลับ

หมายเหตุ

เนื่องด้วยในแต่ละโรงแรมอาจมีการเรียกชื่อตำแหน่งงานที่ต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงให้คำจำกัดความของแต่ละตำแหน่งดังต่อไปนี้

- 1.ตำแหน่ง Front Office Supervisor หมายถึง ตำแหน่งงานที่เป็นหัวหน้าของพนักงานต้อนรับ (Receptionist)
- 2.ตำแหน่ง Receptionist หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับ Check in-out รวมถึงให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เมื่อแขกร้องขอ
- 3.ตำแหน่ง Telephone Operator หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม
- 4.ตำแหน่ง Bell Boy หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายสัมภาระของแขกไปส่งยังห้องพักของแขก
- 5.ตำแหน่ง Concierge หมายถึง ตำแหน่งงานที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การจองบัตรและยานพาหนะต่างๆ ให้กับแขก รวมไปถึงการให้ข้อมูลทางด้านอื่นๆ เมื่อแขกร้องขอ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้า ของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและข้อมูลของท่านจะถูกนำไปใช้สำหรับการศึกษางานครั้งนี้เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามทุกข้อ จักขอบพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน จำนวน 3 หน้า ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างเพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 22 ปี ☐ 22 – 25 ปี ☐ มากกว่า 25 – 30 ปี
☐ มากกว่า 30 – 35 ปี ☐ มากกว่า 35 – 40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี

2. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง

3. รายได้

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

4. อายุการทำงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว

- ☐ มากกว่า 1 ปี ☐ 2 – 5 ปี ☐ มากกว่า 5 – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน (ทุกข้อคำถามท่านสามารถเลือกได้เพียง 1 ช่อง)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ					
1.1 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ					
1.2 รายได้ที่ได้รับจากองค์กรของท่านมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 องค์การของท่านมีการปรับเงินเดือนในแต่ละปีด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม					
1.4 สวัสดิการอื่นๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม					
2.ความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงาน					
2.1 สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมและปลอดภัย					
2.2 ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าพนักงานมีความสะอาดและปลอดภัย					
2.3 อาหารที่จัดเตรียมให้พนักงานสะอาดและถูกหลักตามโภชนาการ					
2.4 สถานที่รับประทานอาหารของพนักงานมีความสะอาดและปลอดภัย					
2.5 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
3.ความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน					
3.1 องค์การของท่านเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ					
3.2 องค์การของท่านมีการปรับตำแหน่งงานโดยการประเมินจากประสิทธิภาพของการทำงาน					
3.3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างานของท่าน					
4.การพัฒนาความสามารถของพนักงาน					
4.1 เมื่อท่านได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนี้ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงอย่างครบถ้วน					
4.2 องค์การของท่านมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและครบตามหลักสูตรที่ได้วางแผนเอาไว้					
4.3 องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่					

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5.1 ท่านมีความสุขกับสภาพสังคมการทำงาน					
5.2 ท่านได้รับการยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในแผนกของท่าน					
5.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆในองค์กร					
5.4 องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในองค์กรเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน					
6.กฎระเบียบในองค์กร					
6.1 ท่านทราบถึงหน้าที่การทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่านอย่างชัดเจน					
6.2 องค์กรของท่านมีนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่มีความเป็นธรรมต่อพนักงาน					
6.3 องค์กรของท่านเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน					
6.4 องค์กรของท่านยอมรับข้อเสนอหรือความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน					
7.ความภาคภูมิใจในองค์กร					
7.1 องค์กรของท่านมีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม					
7.2 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม					
7.3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ง

เอกสารตอบรับการตีพิมพ์ผลงานวิจัย



วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
College of Asian Scholars

บทความลงพิมพ์ในรายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการเพื่อแสดงผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติครั้งที่ 2/2557

THE CASNIC 2014: College of Asian Scholars National and International Conference

ที่ บว.118.29/2557

10 กันยายน 2557

กองบรรณาธิการ ได้พิจารณาบทความ

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแผนกงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 5 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร
Quality of Work Life of Employees in Front Office Department of Five-Star Hotels in Bangkok

ผู้เขียนหลัก กฤษฎี วิภาสสุวรรณ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว

ลงพิมพ์ใน รายงานสืบเนื่อง

กำหนดออก วันที่ 10 ตุลาคม 2557

ดร.อาทิตย์ ฉัตรชัยพลรัตน์
กองบรรณาธิการวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

เจ้าของเรื่อง เลขานุการวารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ภาคผนวก จ

เอกสารตอบรับเข้าร่วมประชุมการประชุมวิชาการ



วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
College of Asian Scholars

ที่ บว.118.29/2557

10 กันยายน 2557

เรื่อง ตอบรับการร่วมประชุมวิชาการ

เรียน คุณกฤษฎี วิชาสุวรรณ

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัยและสำนักวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ได้จัดประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 2 “นานาชาติวิชาการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่เอเชีย” (Inter-disciplinary Research and Innovation for Future Sustainable Development of Asia) ขึ้น ในวันศุกร์ที่ 10 ตุลาคม 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาและผู้สนใจจากภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะนั้น

ตามที่ท่านได้ส่งผลงานเข้าร่วมประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 2 ในวันศุกร์ที่ 10 ตุลาคม 2557 ณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย นั้น บัดนี้ คณะกรรมการฝ่ายบทความและโปรแกรม ขอแจ้งให้ทราบว่า ผลงานของท่านได้ผ่านการพิจารณาและตอบรับการเข้าร่วมประชุมวิชาการดังกล่าว โดยท่านสามารถตรวจสอบกำหนดการนำเสนอผลงานทางวิชาการได้ที่เว็บไซต์ <http://www.cas.ac.th/gs/casnic2014>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อาทิตย์ จิตปรัชญรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

งานเลขานุการการประชุมวิชาการ

โทรศัพท์ 043-246536-8 ต่อ 403 โทรสาร 043-246539

Email ที่ grad@cas.ac.th

179/137 ถนนประชาสโมสร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 โทร. (043) 246536-38 โทรสาร (043) 246539

179/137 Prachasamosorn Road, Nai-Muang, Muang, Khon Kaen 40000, Thailand Tel : 66 43 246536-38 Fax : 66 43 246539

[http : //www.cas.ac.th](http://www.cas.ac.th) E-mail Info@cas.ac.th

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล

กฤษฎี วิภาสสุวรรณ

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปีที่สำเร็จการศึกษา 2554

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน
พนักงานฝ่ายขาย
บริษัท KUONI Global Travel Services
ถนนเพลินจิต ลุมพินี ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พ.ศ. 2554 – 2555
พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ
ถนนสุขุมวิท คลองเตย กรุงเทพฯ 10110