



คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชีวาพร วงศ์คม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชีวาพร วงศ์คม

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

วันที่ 24 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์)

วันที่ 24 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์วี กล่อมธงเจริญ)

วันที่ 25 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.จงบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 25 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรม ที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชีวาพร วงศ์คม
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูป (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่า T-Test, F-Test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีสถานะภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่อยู่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี 2) พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก 4) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 6) ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

Title	Quality of Work Life Effecting Work Efficiency and Organizational Commitment: A Case Study of Hotel Staff Working in Shift in Muang District, Chiang Mai Province
Author	Miss Sheewaporn Wongkom
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisor Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Prapassorn Vannasathid

ABSTRACT

The purpose of this research was to explore quality of work life having an effect on work efficiency and organizational commitment. The respondents were 400 from different hotel staff working in shift. Data were collected by using questionnaires and analyzed by using the Statistical Package for the Social Sciences Program (SPSS). Percentage, mean, standard deviation, T-Test, F-Test, Pearson's correlation and multiple regression were used for the statistical treatment.

Results of the study showed that most of the respondents were female, 21-30 years-old, single, and their educational attainment was lower than Bachelor's degree. Most of their position were engaged in food and beverage and their salary range was 10,001-20,000 Baht. They had been working for the organization for 1-3 years. The quality of work life of the respondents was found at a high level. Also, the efficiency of their work was high. The respondent's organizational commitment was also found at a high level.

According to the hypothesis testing, it was found that the difference in position of the respondents had an effect on the quality of work life with a statistical significance level at 0.05. The difference in position of the respondents had an effect on work efficiency with a statistical significance level at 0.05. The difference in age of the respondents had an effect on the organizational commitment with a statistical significance level at 0.05. The quality of work life of the respondents had a positive

relationship with work efficiency with a statistical significance level at 0.001. The quality of work life of the respondents had a positive relationship with organizational commitment with a statistical significance level at 0.001. Work efficiency had a positive relationship with organizational commitment with a statistical significance level at 0.001.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรณสถิตย์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ และอาจารย์ ดร.กัญญพัสวีย์ กล่อมธงเจริญ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ได้ดูแลเอาใจใส่ มอบความรู้ คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆระหว่างการทำวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อาจารย์ ดร. นทีทิพย์ สรรพदानนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาณวิน สงเคราะห์ และคุณปณิสรา ชัยรังษี ที่ได้ให้ความกรุณาในการประเมินเครื่องมือในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ทำให้ได้เครื่องมือในการวิจัยที่มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงาน ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อพิระพล วงศ์คม และคุณแม่ตลใจ บุญยืน ผู้ให้การอบรมเลี้ยงดู สนับสนุนด้านการศึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนพระคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน พี่ๆเพื่อนๆทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้การช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ชีวาพร วงศ์คม
กรกฎาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	5
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	13
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
สมมติฐานการวิจัย	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	40
สถานที่ดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิจัย	50
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กลุ่มตัวอย่าง	51
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน	53

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงาน	60
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร	69
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	72
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
การอภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	115
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	116
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	123
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล	134
ภาคผนวก ค รายชื่อโรงแรมสีดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	136
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	โรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง	41
2	โรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือในงานวิจัย	43
3	สรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน	45
4	ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	46
5	สรุปค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	47
6	การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคล	51
7	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นภาพรวม	53
8	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม)	54
9	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ)	54
10	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ความมั่นคงในการทำงาน)	55
11	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า)	56
12	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น)	56
13	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (สิทธิในการทำงาน)	57
14	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว)	58
15	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม)	59
16	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นภาพรวม	60

ตารางที่	หน้า
17	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ปริมาณงาน) 61
18	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (คุณภาพงาน) 61
19	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ความรู้และทักษะในงาน) 62
20	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ความเชื่อถือและไว้วางใจได้) 63
21	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) 63
22	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ทัศนคติ) 64
23	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (การสื่อสาร) 65
24	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (การปรับตัว) 65
25	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (การตัดสินใจ) 66
26	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) 67
27	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ (การควบคุมดูแล) 68
28	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นภาพรวม 69
29	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ (ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า) 69
30	แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ (ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม) 70

ตารางที่	หน้า
31	71
32	72
33	73
34	74
35	76
36	77
37	79
38	80
39	82
40	83
41	84
42	86
43	88
44	89
45	91

ตารางที่	หน้า
46 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามเพศ	93
47 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ	94
48 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	95
49 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	96
50 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	97
51 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามรายได้	98
52 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	99
53 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการ ทำงาน	100
54 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน	100
55 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน	102
56 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน	102
57 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน	103
58 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของประสิทธิภาพการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน	104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
2	ภาพสมมติฐานที่ 1	34
3	ภาพสมมติฐานที่ 2	35
4	ภาพสมมติฐานที่ 3	36
5	ภาพสมมติฐานที่ 4	37
6	ภาพสมมติฐานที่ 5	38
7	ภาพสมมติฐานที่ 6	39

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำมาซึ่งรายได้และการหลั่งไหลของเงินตราต่างประเทศ และเนื่องจากในปี 2558 ที่ผ่านมา ประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึงทำให้มีแนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านธุรกิจที่พักแรม ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวในการพักผ่อน โดยในปี 2558 สาขาโรงแรมและภัตตาคารขยายตัวถึงร้อยละ 14.0 โดยมีนักท่องเที่ยว 29.9 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.4 มีรายรับจากการท่องเที่ยว 1,523.6 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.0 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 61.7 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559 : 11)

จังหวัดเชียงใหม่ก็ถือได้ว่าเป็นการขยายตัวเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีความโดดเด่นในเรื่องของวัฒนธรรม ประเพณี ที่น่าสนใจ มีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวและมาพักผ่อนในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก โดยในเดือนธันวาคมปี 2559 ที่ผ่านมา จังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเข้าพักถึงร้อยละ 85.28 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.04 มีจำนวนผู้เยี่ยมชม 1,260,967 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.14 และรายได้จากผู้เยี่ยมชม 10,525.90 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.97 (กรมการท่องเที่ยว, 2559 : 4) ดังนั้นจึงส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และด้วยลักษณะของธุรกิจประเภทนี้ จำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการมีพนักงานในการปฏิบัติงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการตลอดเวลา การทำงานเป็นกะจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานเป็นกะนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเวลาตื่น เวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ และเวลาพักผ่อน ที่จะต้องมีการสลับเวลาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการปรับตัวของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวได้ ก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย อารมณ์หรือจิตใจ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่แย่ลง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานอาจทำให้ประสิทธิภาพต่างๆในการทำงานลดน้อยลง เช่น การทำงานมีความล่าช้า เกิดความผิดพลาดมากขึ้น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในการรับมือกับแขกได้ เป็นต้น เมื่อผลการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นไปตามที่ตั้งไว้ ก็อาจจะถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อ

จิตใจของพนักงาน ทำให้พนักงานไม่มีความสุข ไม่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มองหางานในองค์กรอื่นๆ และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญ และอยากศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ซึ่งอาจมีส่วนในการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยนำไปเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาวิธีการต่างๆในการดูแลพนักงานต่อทางผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

5. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

6. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7. เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษา ไปช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายต่างๆได้อย่างเหมาะสม

8. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

9. เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน อีกทั้งช่วยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำงานเป็นกะ ในระดับปฏิบัติการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพสมรส 4.ระดับการศึกษา 5.ตำแหน่ง 6.รายได้ 7.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3.ความมั่นคงในการทำงาน 4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า 5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6.สิทธิในการทำงาน 7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1.ปริมาณงาน 2.คุณภาพ 3.ความรู้และทักษะในงาน 4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ 5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 6.ทัศนคติ 7.การสื่อสาร 8.การปรับตัว 9.การตัดสินใจ 10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 11.การควบคุมดูแล

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ในการทำงาน โดยมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการปฏิบัติและผลตอบแทนที่เป็นธรรมจากสถานทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี จนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่บรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานหรือองค์กรได้กำหนดไว้

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรโดยการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ตลอดจนมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว

ทำงานเป็นกะ หมายถึง รอบการเข้าเวรที่โรงแรมแต่ละโรงแรมได้กำหนดเวลาไว้ เพื่อให้พนักงานผลัดเปลี่ยนเวลาทำงานโดยมีตั้งแต่ 2 ชุดขึ้นไปในหนึ่งวัน

พนักงาน หมายถึง พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานโรงแรมในแผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านที่ทำงานเป็นกะ

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยสวนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา หรือสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยคิดค่าบริการรายเดือนขึ้นไป และสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ขนาดโรงแรม หมายถึง โรงแรมที่แบ่งขนาดตามจำนวนห้องพักโดยมีทั้งหมด 3 ขนาด คือ โรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 30 ห้อง โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 30 ถึง 100 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการทำวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย
6. สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิต

ในการศึกษาความหมายของ คุณภาพชีวิต มีนักวิชาการหลายๆท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตดังนี้

ยูเนสโก (UNESCO, 1978 : 89) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขและพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆของชีวิต ที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับบุคคลนั้นๆ

อำนาจ ไกรสงคราม (2538 : 8) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขชีวิตที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตัวเองโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและสังคม ไม่เบียดเบียนผู้อื่น

ชาร์มา (Sharma อ้างถึงใน สุวดี อานูวงศ์วิวัฒน์, 2544 : 6) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง เป็นความคิดรวบยอดที่สลับซับซ้อน (complex) ทั้งที่เป็นความพึงพอใจ อันเกิดจากการใช้ขั้นตอนสนองความต้องการทางด้านจิตใจในสังคมนั้น ทั้งระดับจุลภาค และระดับมหภาค

มัญชรรัตน์ นันเพ็ญ (2550 : 9) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ความสุขและความพึงพอใจของคนที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่ก่อให้เกิดดำรงชีวิตอยู่ได้ ซึ่งอาจจะไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองที่แต่ละคนดำรงชีวิตอยู่

จิราภรณ์ น้อยนคร (2551 : 10) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง บุคคลที่มีความสุข ความพอใจจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่มีความจำเป็นและความต้องการของร่างกาย และจิตใจอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ภายใต้สภาพแวดล้อมและค่านิยมที่สังคมยอมรับหรืออีกนัยหนึ่งคือ ความเกี่ยวข้องซึ่งมีความหมายครอบคลุมคุณภาพทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพทางจิตที่ตนเองพึงพอใจเพื่อสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่ตนเองปรับตัวเข้ากันได้ ซึ่งการปรับตัวเข้ากับกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ซึ่งไม่มีตัวชี้วัดที่แน่นอนตายตัว

ชนกเนตร วิไชโย (2551 : 13) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลที่มีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี เกี่ยวข้องกับด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านวัฒนธรรม ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคคลมีการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

รัช บัวทอง (2554 : 13) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ของบุคคลที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความเป็นอยู่ที่ดีในที่นี้คือ ความพึงพอใจในชีวิตและทรัพย์สิน ความพึงพอใจในความเป็นตัวเองของบุคคล ซึ่งทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีรายได้ที่เพียงพอกับการครองชีพ การได้พักอาศัย และได้ทำงานอยู่ในสถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมสะอาดถูกสุขลักษณะ ส่วนด้านจิตใจ ได้แก่ การมีความสุขกับชีวิตในปัจจุบันของตนเอง พึงพอใจในหน้าที่การงาน พึงพอใจในสถานภาพของตนเอง มีความสบายใจในการทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

พรรณพิไล ยัมรูปเล็ก (2554 : 12) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตหมายถึง ความรู้สึก ความพึงพอใจกับสภาพชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ดีในทุกด้านของบุคคลแต่ละคนตามรูปแบบชีวิตของแต่ละคนในเวลานั้นๆ

จากความหมายของคุณภาพชีวิตจากนักวิชาการหลายๆท่าน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ความพึงพอใจและมีความสุขกับสภาพความเป็นอยู่ ณ เวลานั้น โดยแต่ละบุคคลย่อมมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนพบเจอ ซึ่งการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นต้องสามารถปรับตัวเข้ากับกับสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข

2. ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

คาสซิโอ (Cascio, 1992 อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่มเนื้องาน การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ สามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

จิราภรณ์ น้อยนคร (2551 : 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การทำงานภายในองค์การอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติรวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความเหมาะสมซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน จึงทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่เดียวกันก็มีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์การ และถ้าบุคลากรปฏิบัติงานสามารถผสมผสานการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ชนกเนตร วิไชโย (2551 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานและมีผลต่อการดำเนินชีวิตในรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและมีผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป ซึ่งนำไปสู่การดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข

ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสมบูรณ์ในการดำเนินชีวิตการทำงานของบุคคลที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

มนสิชา อนุกุล (2553 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในการทำงานของบุคคลกับองค์กร การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขกับการมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพที่เป็นอยู่ในสังคม หากองค์กรใดสามารถปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของคนที่ทำงานนั้นได้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985 อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553 : 19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา

หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ขวัญตา พระธาตุ (2554 : 20) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้สภาพความเป็นอยู่ หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี ตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน การทำให้บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน พึ่งพอใจในสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย และได้รับการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับบุคลากร และในระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

วอลตัน (Walton, 1975 อ้างถึงใน ขวัญตา พระธาตุ, 2554: 18) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการซึ่งองค์กรตอบสนองความต้องการของพนักงานในการพัฒนาโลกเพื่อยอมให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมได้ส่วนรวมตัดสินใจในชีวิตการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ฉันทน์ พิรุณโปรย (2554: 15) ได้ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

วารุณี แดบสูงเนิน (2554 : 15) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นโดยมีจุดประสงค์ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำก็จะส่งผลให้พนักงานต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อทำงานให้ดีขึ้นและเป็นกลไกให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามไปด้วย

วชิราภรณ์ สุวรรณกุล (2554 : 30) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การเพิ่มคุณค่าในงาน การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ส่งเสริมให้ลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม มีสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม

สุขภาพมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีประโยชน์ต่อสังคมและองค์กร

พงษ์เทพ เจาะด่วน (2555 : 5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความปลอดภัยจากการทำงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สภาพแวดล้อมของงาน ค่าตอบแทนในงาน และการผสมผสานระหว่างชีวิตและงาน อันนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

อิงอร ต้นพันธ์ (2556 : 4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพดี ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ รวมทั้งการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงาน

จากความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ในการทำงาน โดยมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการปฏิบัติและผลตอบแทนที่เป็นธรรมจากสถานที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี จนทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

ริกชาร์ด (Richard, 1973 : 12-16 อ้างใน วชิราภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 27-30) ได้กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) โดยค่าตอบแทนนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอดบุคคล

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (future opportunity for continued growth and security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

4.โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (immediate opportunity to use and develop human capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา โดยการอบรมการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม

5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (social integration in the work organization) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6.สิทธิส่วนบุคคล (constitutionalism in the work organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7.ความสมดุลของชีวิตหรือจังหวะชีวิต (work and the total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8.ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับ ผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

เดลามอตเต และ ทาเกซาวา (Delamotte & Takezawa, 1984 : 71; อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 : 21) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานใน

เรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.มาตรฐานสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานสภาพการทำงานทั่วไป เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีความคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นพิเศษ เช่น งานอันตราย การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ปริมาณงาน การจัดสวัสดิการ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน คุณภาพในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

2.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมระดมความคิด ร่วมกำหนดนโยบาย เป็นการให้โอกาสพนักงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยการได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วไป

3.การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความยุติธรรมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อกลุ่มพนักงานในสังคม เช่น ความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาโทษและมอบหมายงาน

4.วงจรชีวิตการทำงาน เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานกับช่วงชีวิตพนักงาน ให้มีการผสมกลมกลืนกัน กล่าวคือ การทำงานของพนักงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ ทั้งสถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายงานอาชีพกับวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน มีอิสระในการทำงานอย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ มีเวลาให้กับครอบครัว และเวลาส่วนตัวที่สอดคล้องกับการทำงาน

5.ความท้าทายในงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยการให้พนักงานได้ทำงานที่มีความท้าทาย อาทิเช่น ให้พนักงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเองได้ทำงานที่มั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ได้ทำงานที่ภาคภูมิใจ และได้ทำงานที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองมากขึ้น

ฮิวส์และคัมมิง (Hues and Cummings, 1985 อ้างใน ภูวดล วงศ์รัตน์ 2551: 11) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะต่างๆ 9 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ซึ่งเป็นการได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคมและเหมาะสมเมื่อเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย คือ การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพที่ทำงาน ไม่เสี่ยงอันตรายและไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ

3. การพัฒนาศักยภาพ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนโดยพิจารณาจากงานที่ทำ พิจารณาจากลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีลักษณะเฉพาะตัว มีความชัดเจนของงาน งานที่ผู้ปฏิบัติเป็นอิสระในการทำงาน งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น งานที่มีโอกาสรับทราบผลการปฏิบัติงานและงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้า คือการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะความรู้

5. สังคมสัมพันธ์ คือการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญและมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานได้รับการช่วยเหลือและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานบรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน คือ ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและรับรู้ว่าคุณค่าการอำนวยความสะดวกและความรับผิดชอบต่อสังคม

9. ความมั่นคงในงาน คือ พนักงานที่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคงไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบ โดยไม่สมัครใจ จนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ

บรูซ แอนด์ แบล็คเบอร์น์ (Bruce and Blackburn ,1992 อ้างใน สุดารัตน์ ครุฑสีก, 2557 : 15) ได้ให้ทัศนะ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมีดังต่อไปนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
- 3) การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถโดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
- 5) การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
- 6) การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน

7) การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8) การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

จากการวิเคราะห์และสรุปแนวคิดข้างต้นพบว่า มีนักวิชาการได้ให้องค์ประกอบที่ตรงกันและคล้ายคลึงกันหลายด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางของ ริชาร์ด (Richard, 1973 : 12-16 อ้างใน วชิราภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 27-30) ซึ่งเป็นแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมมากที่สุด นำมาศึกษาในครั้งนี้ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยข้อบ่งชี้ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
6. สิทธิส่วนบุคคล
7. ความสมดุลของชีวิตหรือจังหวะชีวิต
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความหมาย

จากการศึกษาความหมายของ ประสิทธิภาพการทำงานจากนักวิชาการหลายๆท่าน ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet, 1954 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service), การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service), การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

กิบสันและคณะ (Gibson and Others, 1988 : 37, อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2549: 6 - 7) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
3. อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 : 2) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดย ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริการ (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สมใจ ลักษณะ (2549 : 279) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมการทำงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและในองค์กรที่เขาปฏิบัติหน้าที่การทำงาน

มัญชรรัตน์ นันเพ็ญ (2550 : 34) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้บรรลุตามแผนหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้และผลงานดังกล่าวก็เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร

ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551 : 15) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานจนทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยคำนึงถึงปริมาณและคุณภาพของงาน

สมใจ ลักษณะ (2544 : 7) การมีประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

พีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

ณัฐริณี พิศวงษ์ (2555 : 22) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด โดยผลผลิตที่ได้รับมีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ได้ใช้ไป

จากความหมายจากนักวิชาการหลายๆท่าน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่บรรลุเป้าหมายตามที่หน่วยงานหรือองค์กรได้กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ซึ่งจากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจากนักวิชาการหลายๆท่านดังนี้

แฮริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1912 อ้างถึงใน กิตติภูมิ มีประดิษฐ์, 2556: ระบบออนไลน์) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency มาเรียบเรียงดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) ก่อนปฏิบัติภารกิจใดๆ ผู้ปฏิบัติจะต้องทราบจุดมุ่งหมายของภารกิจนั้นอย่างกระจ่างชัด ผู้ที่ร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรจะต้องมีจิตใจผูกพันแน่วแน่กับหน้าที่งานที่ปฏิบัติ มุ่งมั่นที่จะช่วยองค์กรอย่างเต็มที่ มีความรัก ห่วงใยองค์กร มีพันธะผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างสูงร่วมแรงร่วมใจกันสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้แก่องค์กร

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไปในการทำงาน (Common Sense) ผู้บริหารจะต้องสำรวจตรวจตราค้นหาปัญหาต่างๆในองค์กรด้วยการใช้หลักสามัญสำนึก และค่อยๆหาทางแก้ไขไปอย่างสม่ำเสมอกระทำต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นจนได้รับผลสำเร็จ

3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel) ผู้บริหารที่ติดใจกว้าง ยินดีพร้อมรับคำแนะนำจากผู้อื่นเสมอ เสาะหา เลือกรรที่ทีมงานให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ หรือสร้างทีมงานขึ้นมาเอง ส่งเสริมให้ทีมงานเข้มแข็งขึ้นเรื่อยๆ เพื่อการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) วินัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร องค์กรที่ดีต้องมีวินัย วินัยทำให้สังคมมนุษย์เป็นสุข สงบเรียบร้อย การส่งเสริมให้พนักงานมีวินัยในตนเอง ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติต่างๆอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผลงานดี เรียบร้อย งานมีคุณภาพ และองค์กรประสบผลสำเร็จ

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม บริหารงานอย่างมีเหตุผลหนักแน่นเสมอ ผู้นำ ผู้บริหารที่เที่ยงธรรม มีความเมตตาอารี บริหารงานอย่างตรงไปตรงมา ใช้มาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน ต้องสุจริต ซื่อตรง เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานที่ให้ความยุติธรรมเสมอกัน มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แน่นอน ชัดเจน เพื่อความสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ร่วมกันขององค์กร

6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) ข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน และแน่นอน ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบเป็นข้อมูลใหม่ ทันสมัย เป็นปัจจุบัน สามารถเรียกหามาใช้ได้ทันทีและเก็บเอาไว้อย่างเดิม พร้อมสำหรับการค้นคว้า อ้างอิง ในโอกาสต่อไป มีการจัดทำใบกำหนดหน้าที่งานที่เป็นปัจจุบัน มีการอัปเดตให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน สภาพ

เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ ข้อมูลทุกระดับที่ใช้ต้องสอดคล้อง ต่อเนื่อง ส่งเสริมกันและกัน เพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือและสับสนในการปฏิบัติงาน

7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) มีความฉับไวในการจัดส่งสินค้า บริการ โดยใช้หลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ในธุรกิจทั้งหลาย การให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ทรงประสิทธิภาพ เป็นหัวใจของการทำงานนั้นๆ เมื่อมีการกิจ หน้าที่การงานใด พึงเร่งดูแล ปฏิบัติ ตรวจสอบความเรียบร้อย ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดเสมอ

8. มาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) มีมาตรฐานและตารางเวลาที่แน่นอนชัดเจนสำหรับแต่ละหน้างาน การปฏิบัติงานในแต่ละหน้างาน จะต้องปฏิบัติตามของงาน กำหนดไว้ชัดเจน ให้นักงานสามารถปฏิบัติ ใช้เป็นแนวทาง คู่มือในการปฏิบัติ และตรวจสอบว่า ได้ปฏิบัติตามคู่มือแนวทางเหล่านั้นอย่างถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ การปฏิบัติหน้าที่งานได้สำเร็จตาม มาตรฐานตัวชี้วัดในทุกๆงาน จะส่งผลให้งานโดยรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็น อย่างสูง

9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition สภาพแวดล้อมของงานต้องดี มีบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจ เมื่อมีความพึงพอใจอย่างสูงในบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการ ทำงานที่เอื้ออำนวยจะทำให้ลดการสูญเสียได้มาก และสามารถเพิ่มผลผลิต เพิ่มพูนกำไร ขยายกิจการ ได้อย่างมากอีกด้วย

10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation) ผู้บริหารต้องรักษา มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดีเอาไว้ให้ได้ ต้องมีการกำหนดมาตรฐานของงานแต่ละงานที่เรียกว่า KPI: Key Performance Index เอาไว้อย่างชัดเจน ให้การปฏิบัติหน้าที่การงานในทุกๆภารกิจ ผ่าน ตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้

11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing) คำสั่งในการปฏิบัติงาน นั้น จะต้องระบุมาตรฐานที่พึงประสงค์เอาไว้อย่างชัดเจน หน้าที่งานทุกงานจะต้องมีคู่มือ แนวทางใน การปฏิบัติงาน กำหนดเอาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ปฏิบัติตามแนวทางเหล่านั้น อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ต้องมีคำแนะนำว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร ตามขั้นตอนไหน เมื่อไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อการติดตาม ตรวจสอบ และมุ่งปรับปรุง แก้ไข ให้การปฏิบัติงานนั้นๆดียิ่งขึ้นไป เรื่อยๆ

12. ให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward) การให้บำเหน็จรางวัล เป็นสิ่ง สำคัญมาก ผู้บริหารจะต้องให้รางวัลแก่พนักงานที่สามารถทำงานได้สำเร็จผลอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เสมอ ทฤษฎีการจ่ายค่าตอบแทน ระบุว่า “งานเท่ากัน เงินเท่ากัน” องค์กรจะต้องมีระบบการจ่าย ค่าตอบแทนที่เที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน การจ่ายเงินนั้นจะต้องจูงใจพนักงาน ให้มุ่งมั่นทำงานดี ตั้งใจทำงานเพื่อผลประโยชน์โดยรวมขององค์กร การมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจ จะส่งเสริม

จงใจ กระตุ้นพนักงาน ให้มุ่งมั่นทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม ตั้งใจทำความดี สร้างผลงานดีๆ เพื่อจะได้รับผลตอบแทนดีๆอย่างเหมาะสมกับความเหนื่อยยากเป็นการตอบแทน

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953 อ้างใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล ,2556 : 31) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1.คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ประโยชน์ คุ่มค่า มีความพึงพอใจ ผลการทำงานที่ออกมานั้นถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2.ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นนั้น ต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดและควรมีการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

3. เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทำงานถูกต้อง รวดเร็ว

4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดและสูญเสียน้อยที่สุด

แกรนโฮล์ม (Granholm, 1988 อ้างถึงใน เกียรติคุณ วรกุล, 2545: 21) ได้เสนอถึงหลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรไว้ดังนี้

1 ปริมาณงาน (Quantity) จะเป็นจำนวนผลงาน / ชิ้นงาน ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงานระดับของผลงานที่ออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการจัด อาจพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ความเร็วต่อเวลาที่กำหนดไว้

2 คุณภาพงาน (Quality) ระดับของคุณภาพว่าดีหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรซึ่งอาจตัดสินใจจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการ ความละเอียดลออและความประณีตหรืออาจจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด หรือจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น

3 ความรู้และทักษะในงาน (Job Knowledge and Skills) ต้องมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความชำนาญในงานที่ทำ สามารถปฏิบัติตามนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้เอง

4 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Dependability / Reliability) ระดับของการวัดอาจจะวัดได้จากความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและทันตามกำหนด

5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative / Innovation) ระดับของการพิจารณาจะพิจารณาจากงานเดิมที่ได้รับมอบหมายไป โดยสามารถมีความคิดและความพยายามในการที่จะปรับปรุงพัฒนาแนะนำแนวคิดใหม่ๆ หรือวิธีการใหม่ๆ ซึ่งจะสามารถทำให้งานพัฒนาไปได้ และสามารถที่จะรับผิดชอบในงานใหม่ที่เพิ่มขึ้นได้

6 ทศนคติ (Attitude) จะดูได้จากการมีความใส่ใจ สนใจต่อองค์กร สามารถรับผิดชอบและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อมีงานเร่งด่วน

7 การสื่อสาร (Communication) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านการเขียน การพูด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งยอมรับฟังบุคคลอื่นและมีมุมมองที่เป็นประโยชน์

8 การปรับตัว (Adaptability) มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่นอย่างรวดเร็วกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้แนวคิดใหม่ วิธีการใหม่ และหน้าที่ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

9 การตัดสินใจ (Judgement) มีระดับความสามารถในการที่จะเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจ ใช้ความฉลาดรอบรู้ และไหวพริบในการเข้าถึงเหตุผลในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้อง

10 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal / Human Relations) สามารถจะร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ

11 การควบคุมดูแล (Supervision) สามารถที่จะวางแผน ดูแลองค์การ เป็นตัวแทนของหัวหน้างานได้

วูดค็อก (Woodcock, 1989 อ้างถึงใน จริยา เห็นงาม, 2559 : 35) ได้กล่าวว่าลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมี 11 ด้านดังนี้

1. มีความสมดุลในบทบาท คือ มีการผสมผสานกันในความแตกต่างของความสามารถของแต่ละบุคคล โดยใช้ความแตกต่างได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นด้วยกับเป้าหมาย โดยเต็มใจที่จะยอมรับและผูกพันกับเป้าหมายนั้นอย่างแท้จริง

3. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีการเผชิญหน้าอย่างเปิดเผย และมีความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน พูดกันอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจตนเองเป็นอย่างดี และเข้าใจผู้อื่นภายในทีมด้วย เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน

4. มีการสนับสนุนและจริงใจต่อกันของสมาชิกในทีม ซึ่งสมาชิกในทีมจะสนับสนุน ซึ่งกันและกัน คอยให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง ให้โอกาสพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

5. มีความร่วมมือและมีการขัดแย้งกัน เพื่อให้การทำงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ สมาชิกในทีมต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการใช้ประโยชน์และประสานประโยชน์ ซึ่งกันและกัน การวางแผนในการดำเนินงานต้องให้สมาชิกมีส่วนร่วมด้วยความขัดแย้งภายในทีม เป็นไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำลาย

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว การทำงานของทีมจะมีลักษณะยืดหยุ่น การตัดสินใจ จะอาศัยข้อมูลและข้อเท็จจริงเป็นหลัก

7. มีผู้นำทีมที่เหมาะสม ผู้นำภายในทีมควรจะกระจายไปทั่วทั้งทีมได้ตามสถานการณ์ และจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. มีการทบทวนบทบาทการทำงานของทีมนสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที การทบทวนนี้อาจจะทำในระหว่างปฏิบัติงานหรือภายหลังงานเสร็จก็ได้

9. มีการพัฒนาบุคลากร มีแผนการในการพัฒนาสมาชิกภายในทีม เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงาน

10. มีความสัมพันธ์ภายในระหว่างทีมดี การทำงานระหว่างกลุ่มเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธ์ภาพที่ดี ฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาของผู้อื่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

11. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีนับเป็นสิ่งจำเป็นในทุกระดับขององค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสมาชิกทุกคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 77 – 78) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่จัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ

1. การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก ก็คือ การพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์กรที่มีปริมาณมาก และมีความสลับซับซ้อน ประกอบด้วยงานมากมายหลายอย่าง ให้มีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่าง ๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพิจารณา

จัดแบ่งงานตามความถนัด (Job Specialization) จะเป็นหัวข้อเรื่องสองเรื่องที่ได้ด้วยกันและต้องซึ่งนำหน้าด้วยแนวคิดทั้งสองนี้คู่กันไป

2. การจัดระบบในแบบเป็นทางการ (Formalization) หรือให้คนหมู่มากที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ที่ต่างกัน มุ่งไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายองค์การที่วางไว้

3. การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน (Centralization) หรือให้การทำงานขององค์การมีการกำกับทิศทางดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์การในฐานะหน่วยงานรวมบทบาทขององค์การในการทำหน้าที่บริหารงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นจะต้องมีหลักการและองค์ประกอบในการบริหารงานครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การวางแผน (Planning) หรือการที่จะต้องถือเป็นการรับผิดชอบในการพิจารณากำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า ในการนี้เขาย่อมต้องมีกระบวนการคิด (Conceptual Thinking) ที่สมบูรณ์และเป็นสาระถูกต้อง เพื่อให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Program) จัดสรรงบประมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และแนวนโยบาย (Policies) ที่ดีที่สุดสำหรับองค์การของตนเองภายหลังจากที่มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพการณ์ต่างๆ อย่างระมัดระวังและรอบคอบ

3.2 ดำเนินการจัดองค์การ (Organizing) คือ ความรับผิดชอบที่ต้องจัดเตรียมและจัดให้มีความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการบริหารสิ่งของและทรัพยากรต่าง ๆ ภายหลังจากได้ใช้ดุลพินิจ และมีข้อตัดสินใจดีแล้วว่าจะทำอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดทำกรตามกระบวนการ ประกอบด้วยงานที่จะต้องทำ คือจัดทำโครงสร้างขององค์การ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ระบุขอบเขต ตำแหน่งต่าง ๆ

3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ ภารกิจหน้าที่กับการบริหารจัดการตัวคน การคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน

3.4 การสั่งการ (Directing) คือ ภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการให้งานเป็นไปตามที่ต้องการ รู้จักมอบหมาย ชักจูงใจและกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี รู้จักการประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้ดี ช่วยให้การงานของทุกคนได้ผลสูงสุด ช่วยให้งานของทุกฝ่ายสอดคล้องและเสริมกัน

3.5 การควบคุม (Controlling) คือ การมุ่งบังคับให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในประการทั้งปวง ผู้บริหารทุกคนย่อมต้องคอยระดมงานต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่ กระบวนการวิธีการควบคุมภายใต้ระบบการควบคุมที่จัดขึ้นก็คือการวัดผลงานที่ทำได้ด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบข้อแตกต่างที่ผิดไปจากแผนและสามารถดำเนินการแก้ไขให้เข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้องได้ การรู้จักใช้ระบบการตอบแทน และลงโทษจึงเป็น

ศิลปะสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจำต้องเข้าใจเสมอ นักบริหารกับการวางแผน ก่อนการวางแผนจะต้องคิดว่าเรื่องนั้นจะอย่างไร เมื่อไร ที่ไหน โดยใคร ต้องใช้เงิน วัสดุอะไรบ้าง

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, อายุ, ระยะเวลาในการทำงาน, สถิติปัญญา, ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน, ทักษะความชำนาญ, สถานภาพทางอาชีพ, สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง, รายได้, สวัสดิการ, โอกาสก้าวหน้าในงาน, สภาพการทำงาน, ผู้ร่วมงาน, ความรับผิดชอบ และการจัดการ

น้ำจิต ขาวนิต (2544 : 8) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการทำงานวัดได้โดย

1. ปริมาณงานที่ปฏิบัติ สามารถทำงานประจำตามหน้าที่เสร็จตามที่รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ และทำงานพิเศษที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วง สามารถไว้วางใจได้ รวมทั้งปริมาณงานที่ทำให้สามารถทำได้ครอบคลุมตามแผนการที่กำหนดไว้

2. คุณภาพงานที่ปฏิบัติ สามารถทำงานได้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีความเรียบร้อย สวยงาม มีความรอบครอบ ไม่เกิดปัญหาตามมา หรือไม่ต้องแก้ไขซ้ำ นอกจากนี้ งานที่ทำมีบันทึก หลักฐานสามารถตรวจสอบได้

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนสามัญ (2544 อ้างถึงใน นำศักดิ์ หอมชื่น, 2547 : 34) กล่าวว่าวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการประเมินจากผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงาน โดยการประเมินผลงานให้พิจารณาจากองค์ประกอบดังนี้

1. ปริมาณงาน
2. คุณภาพของงาน
3. ความทันเวลา
4. ผลลัพธ์ ประโยชน์ในการนำไปใช้และประสิทธิผลของงาน
5. การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน

ส่วนการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานให้พิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

6. ความสามารถและความอดสาหะในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่าน และจากตัวอย่างงานวิจัยอื่นๆประกอบการพิจารณา ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีนี้เหมาะแก่การนำมาศึกษามากที่สุด โดยเลือกที่จะใช้แนวคิดของแกรนโฮล์ม (Granholm, 1988 อ้างถึงใน เกียรติคุณ วรกุล, 2545: 21) ซึ่งจะใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ดังนี้

1. ปริมาณงาน
2. คุณภาพงาน
3. ความรู้และทักษะในงาน
4. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. ทัศนคติ
7. การสื่อสาร
8. การปรับตัว
9. การตัดสินใจ
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
11. การควบคุมดูแล

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมาย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการหลายๆท่าน ซึ่งได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

เชลดอน (Sheldon, 1971 : 143 อ้างในมนสิชา อนุกุล, 2553 : 11) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นๆกับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กร ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ กำลังแรงงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานอื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้น จะส่งผลตอบแทนคืนมา อันอาจจะเป็นในรูปของระดับความอาวุโสงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

มนสิชา อนุกุล (2553 : 12) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติซึ่งแสดงถึงความคิด ความรู้สึก ที่แสดงถึงความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นของพนักงานแต่ละบุคคลที่แสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเกี่ยวข้องกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแสดงออกเป็นความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์กรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และเกิดความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่จงรักภักดีต่อองค์กรด้วย

ขวัญดา พระธาตุ (2554 : 37) ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ภาวะจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรของตน การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรที่แสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยจะแสดงออกจากการทุ่มเทความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยอุทิศร่างกายแรงใจในการทำงานเพื่อองค์กร มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป

จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554 : 16) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรที่เขาได้ร่วมงานด้วยมาเป็นเวลานาน มีความเต็มใจ มีความปรารถนาที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อาจมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงนั้น จะมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพ ทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมเป้าหมายขององค์กร

วารุณี แดบสูงเนิน (2554 : 23) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นผลจากการแลกเปลี่ยนมีปฏิสัมพันธ์จากการทำงานในองค์กร เป็นการแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่น ไม่อยากออกจากองค์กรไป ซึ่งการแสดงออกในด้านพฤติกรรมโดยการทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

อิงอร ตันพันธ์ (2556 : 5) “ความผูกพันต่อองค์กร” หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และ เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยมีการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร แสดงออกมาทางความ จงรักภักดีต่อองค์กร ความภูมิใจในองค์กร การยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วม ร่วมกับองค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามที่ จะทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าให้กับ องค์กร มีความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

เบคเกอร์ (Becker, 1976 : 35) ให้ความหมายว่าความผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการกระทำ หรือพฤติกรรมบางอย่างอันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุน และ พลังงานไปกับสิ่งนั้น เช่น การลงทุนด้านการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในที่สุดแล้ว บุคคลก็หวังผลตอบแทนจากองค์กร ดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

ริชาร์ด สเตียร์ส (Richard Steers, 1977: 46) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็น ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมของ องค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมได้ดังนี้

- 1.ความเชื่อถืออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
- 3.ความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

โอไรตี้ และแชตแมน (O'Reilly and Chartman, 1986 : 43 อ้างใน วชิราภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 32) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่แต่ละบุคคลมีต่อ องค์กรของตน

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 27) สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติของสมาชิกที่ เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความหมายลึกซึ้งกว่าความผูกพันทาง กายภาพ ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงการดำรงอยู่ในองค์กรเท่านั้น เพราะความผูกพัน ต่อองค์กรยังมึ ความหมายรวมไปถึงการที่สมาชิกความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางอย่างของตนเอง เพื่อบรรลุ เป้าหมายขององค์กรด้วย

มีช และมันนารี (Marsh & Manari) (อ้างอิงใน ดวงพร พรวิทยา 2540 : 28) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร เป็นความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความซื่อสัตย์ทัศนคติที่ดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

บุคานัน (Buchanan, 1974 อ้างใน ลอ มีร์กซ์ 2540 : 51) ได้ให้นิยามของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติที่จะเข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความรักใคร่ที่ผูกติดและยึดมั่นกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

จากความหมายจากนักวิชาการหลายๆท่าน สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรโดยการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ตลอดจนมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำไปใช้ในวิเคราะห์และเลือกใช้การทำกรวิจัย โดยศึกษาจากนักวิชาการหลายๆท่านดังนี้

เมร์เยอร์ และ ออลิน (Mayer and Allen, 1991: 67 อ้างถึงใน วชิรภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 31) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจที่แต่ละบุคคลผูกติดกับองค์กร โดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกผูกพันความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการมีส่วนร่วมในองค์กร โคนพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป เพราะเขาต้องการที่จะทำ

2. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการออกจากองค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันอย่างต่อเนื่องสูง จะยังคงทำงานให้กับองค์กรเพราะพวกเขาจำเป็นต้องทำ

3. ความผูกพันจากบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันที่สะท้อนความรู้สึกว่าการทำงานกับองค์กรนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ โดยพนักงานที่มีความผูกพันจากบรรทัดฐานทางสังคมในระดับสูง จะยังคงทำงานให้กับองค์กรต่อไปเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรจะทำ

บุคานัน (Buchanan, 1974 อ้างใน ลอ มีร์กซ์ 2540 : 51) ความผูกพันมี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. การแสดงตน (Identification) หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร เป็นความภาคภูมิใจในองค์กรและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจหรือใส่ใจเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

3. ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

ริชาร์ด สตีเยอร์ส (Richard Steers, 1977:96 อ้างใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553 : 13) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการท างานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

สตีเยอร์สและพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1977 อ้างถึงใน พิชญากุล ศิริปัญญา, 2545 : 9) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร อย่างแท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็น เป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความหวังโย่ต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อ

องค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอก คนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร การรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและ สร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

โอไรตตี้ และแชตแมน (O'Reilly and Chartman,1986 : 43 อ้างใน วชิราภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 32) ความรู้สึกทางจิตใจที่แต่ละบุคคลมีต่อองค์การของตน การยอมรับในคุณลักษณะขององค์การของตนซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

1.การยินยอมปฏิบัติตามของพนักงาน เนื่องมาจากความต้องการรางวัลภายนอกที่เฉพาะเจาะจงบางอย่าง

2. การยึดถือองค์การของพนักงาน เนื่องมาจากมีความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. การยอมรับคุณค่าขององค์การของพนักงาน เนื่องมาจากความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมของบุคคลกับองค์การ

เมอร์เยอร์ และ ออลิน (Mayer and Allen,1991: 67 อ้างถึงใน วชิราภรณ์ สุวรรณกุล, 2554 : 31) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจที่แต่ละบุคคลผูกติดกับองค์การ โดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1.ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกผูกพันความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการมีส่วนร่วมในองค์การ โดนพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูงจะปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป เพราะเขาต้องการที่จะทำ

2.ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการออกจากองค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันอย่างต่อเนื่องสูง จะยังคงทำงานให้กับองค์การเพราะพวกเขาจำเป็นต้องทำ

3.ความผูกพันจากบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันที่สะท้อนความรู้สึกว่าการทำงานกับองค์การนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ โดยพนักงานที่มีความผูกพันจากบรรทัดฐานทางสังคมในระดับสูง จะยังคงทำงานให้กับองค์การต่อไปเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ควรจะทำ

เซอร์ริงตัน (Cherrington,1994 : 276 อ้างใน จุฑาทพร กบิลพัฒน์, 2554 : 19) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยดังนี้

1.ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมาก และอายุในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2.ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงาน จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3.ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4.ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทักษะคนที่มีความรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายๆท่าน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ สเตียร์สและพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1977 อ้างถึงใน พิชญากุล ศิริปัญญา, 2545 : 9) ซึ่งครอบคลุม และสามารถนำมาใช้ในการวัดด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนกเนตร วิไชโย (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงแรมในจังหวัดเลยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงแรม และประสบการณ์การทำงานในโรงแรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และรายได้ทุกประเภทต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ลักษณะครอบครัว ระดับการศึกษาและขนาดโรงแรม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย

ภูวตล วงศ์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2.พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลการทำงานอยู่ในระดับมาก 3.พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4.คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จิราภรณ์ น้อยนคร(2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1.ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2.ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อจะทำประโยชน์ให้องค์กรและความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาด

ใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

ธวัช บัวทอง (2554) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็นกะ ในบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานระยอง พบว่า 1) พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็นกะ บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานระยอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็นกะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก 2) เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็นกะในบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพรรณิ ปันผสม (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดพิจิตร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 -30 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีสถานภาพโสด ตำแหน่ง พนักงานธนกิจ และมีอายุการทำงาน 1-3 ปีพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความเครียด และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

กอบสุข อินทโชติ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพศ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีหน่วยงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อายุงานที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

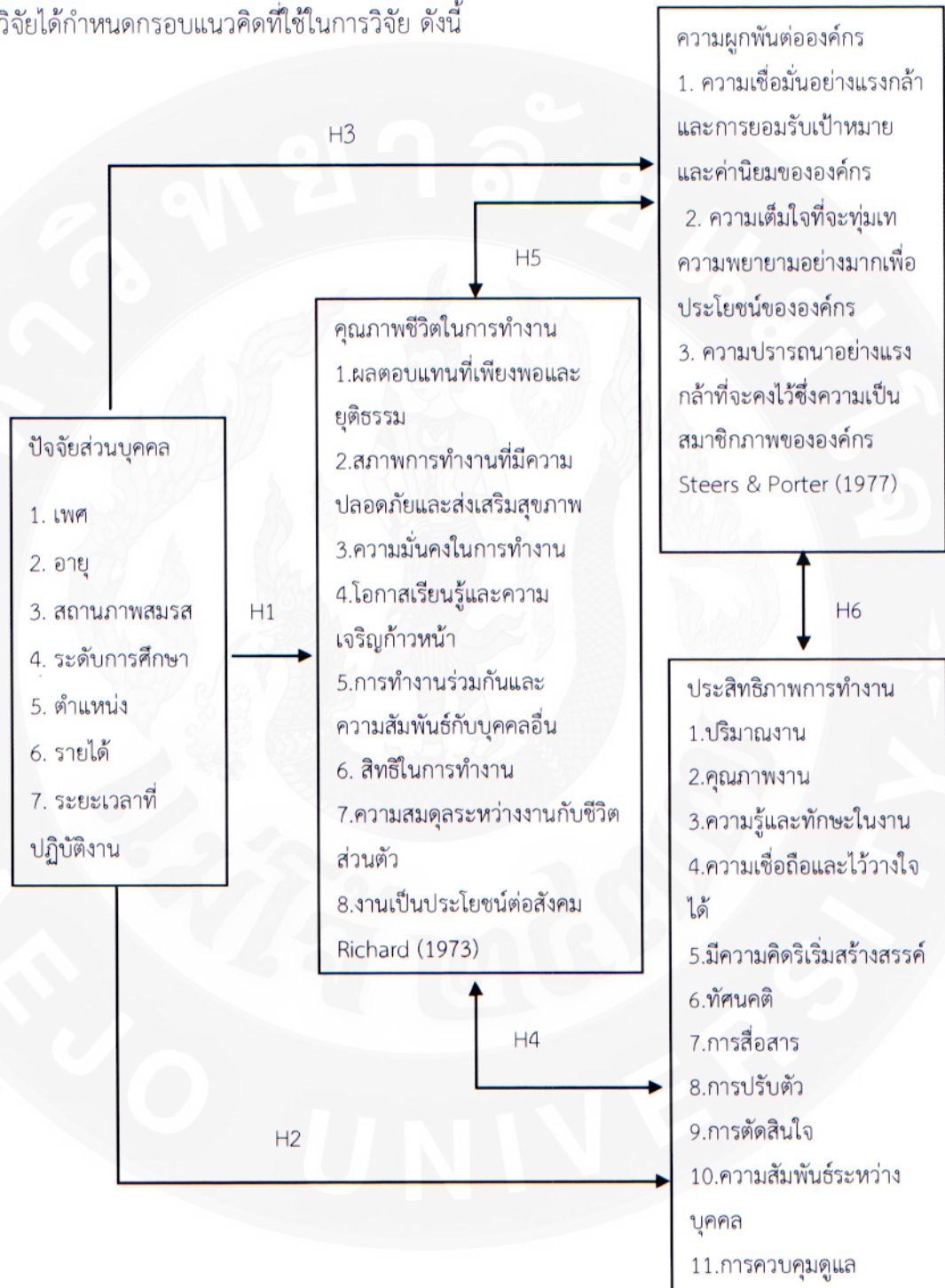
พงษ์เทพ เงาะด่วน (2555) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่(ดอนเมือง) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพ

ของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าอยู่ในระดับมาก

อิงอร ตันพันธ์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานโรงแรมมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทั้ง 3 มาตรฐาน คือ โรงแรมระดับ 5 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 3 ดาว อยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 3 มาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลตามมาตรฐานโรงแรมพบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, โรงแรมระดับ 4 ดาว ปัจจัยด้านอายุและอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, โรงแรมระดับ 5 ดาว ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมทั้ง 3 มาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดในการวิจัย

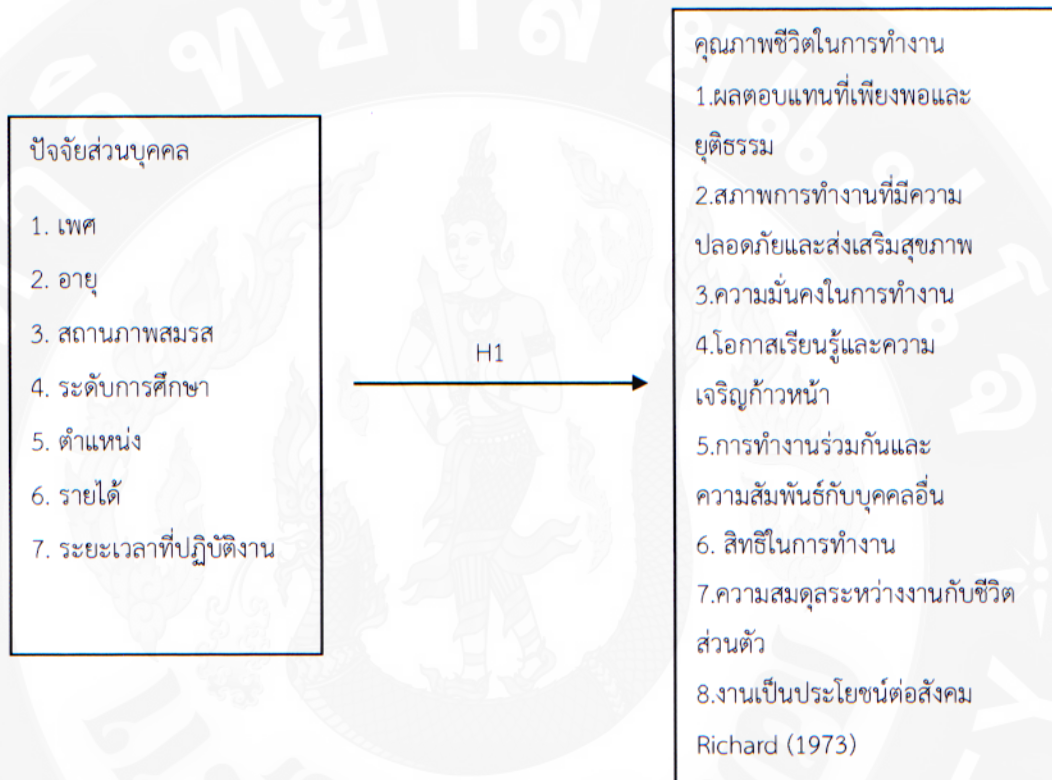
ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

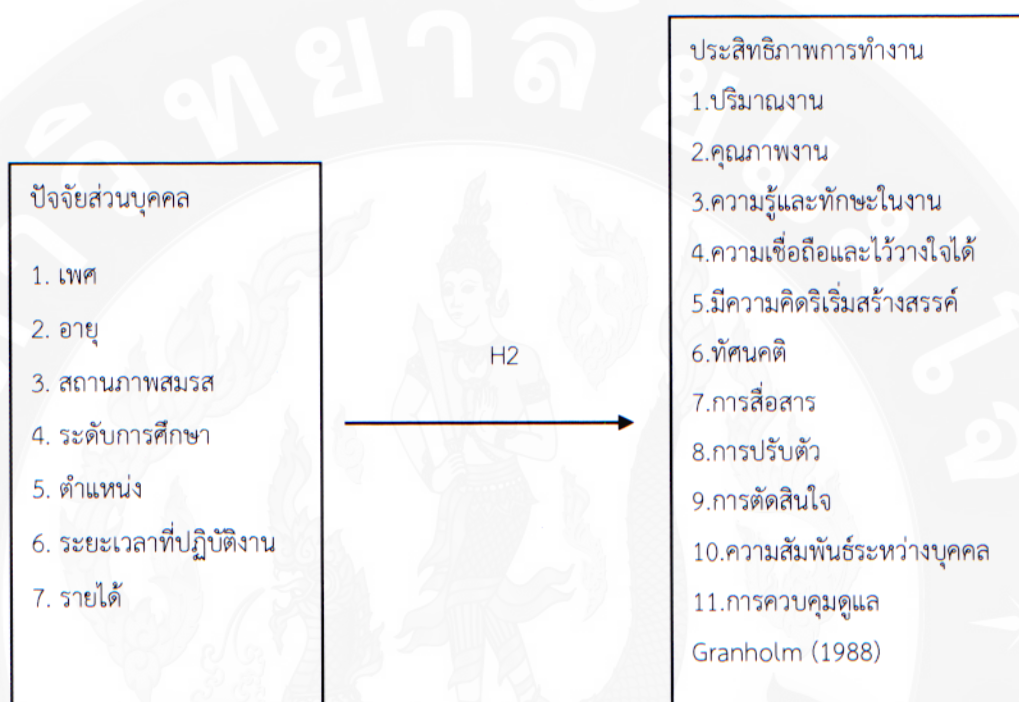
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งสมมติฐานออกเป็น 6 สมมติฐาน ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน



ภาพที่ 2 ภาพสมมติฐานที่ 1

การทำงานถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดรายได้ สามารถนำไปใช้จ่ายและเลี้ยงชีพตนเอง ซึ่งในการทำงานนั้นทุกคนย่อมต้องการการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อที่จะสามารถทำงานได้ยืนยาว ซึ่งนอกจากปัจจัยจากองค์กรแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยสมมติฐานนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยใดที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกเนตร วิโซโย (2551:57) ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย ที่มีลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่คล้ายคลึงกัน

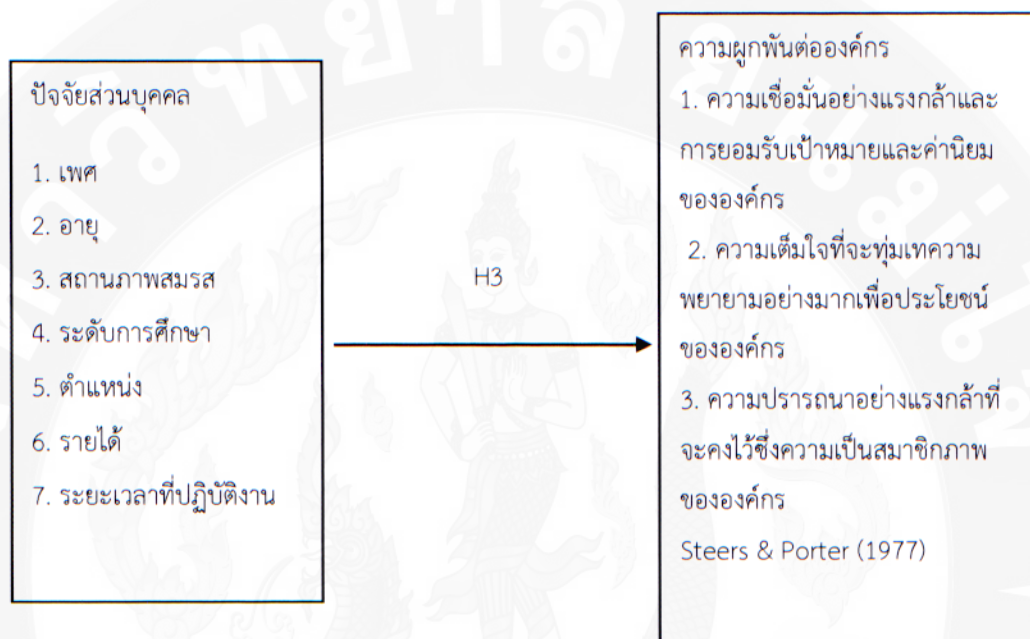
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน



ภาพที่ 3 สมมติฐานที่ 2

ทุกองค์กรล้วนแล้วแต่ต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรนั้นสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยใดที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

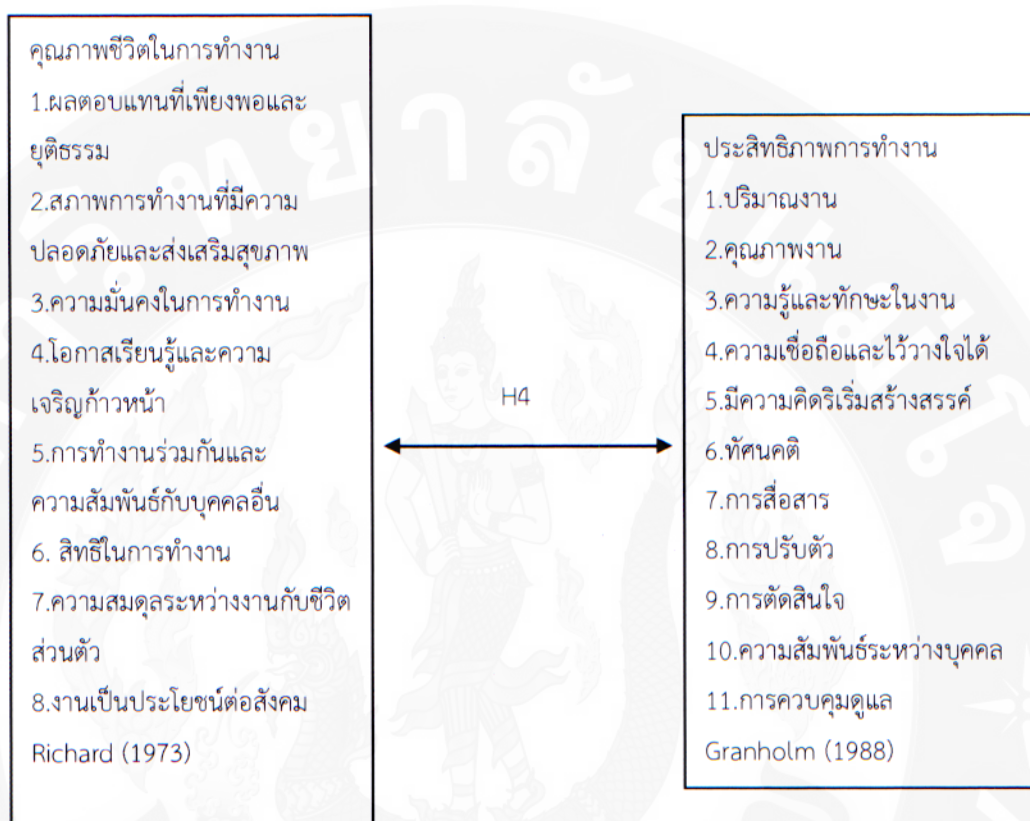
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน



ภาพที่ 4 สมมติฐานที่ 3

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไรก็ยิ่งส่งผลดีต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากพนักงานที่มีความรักและผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความทุ่มเท ทั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานเสมอ ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ โดยความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้แต่ละคนนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน และสมมติฐานนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ว่าปัจจัยใดที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

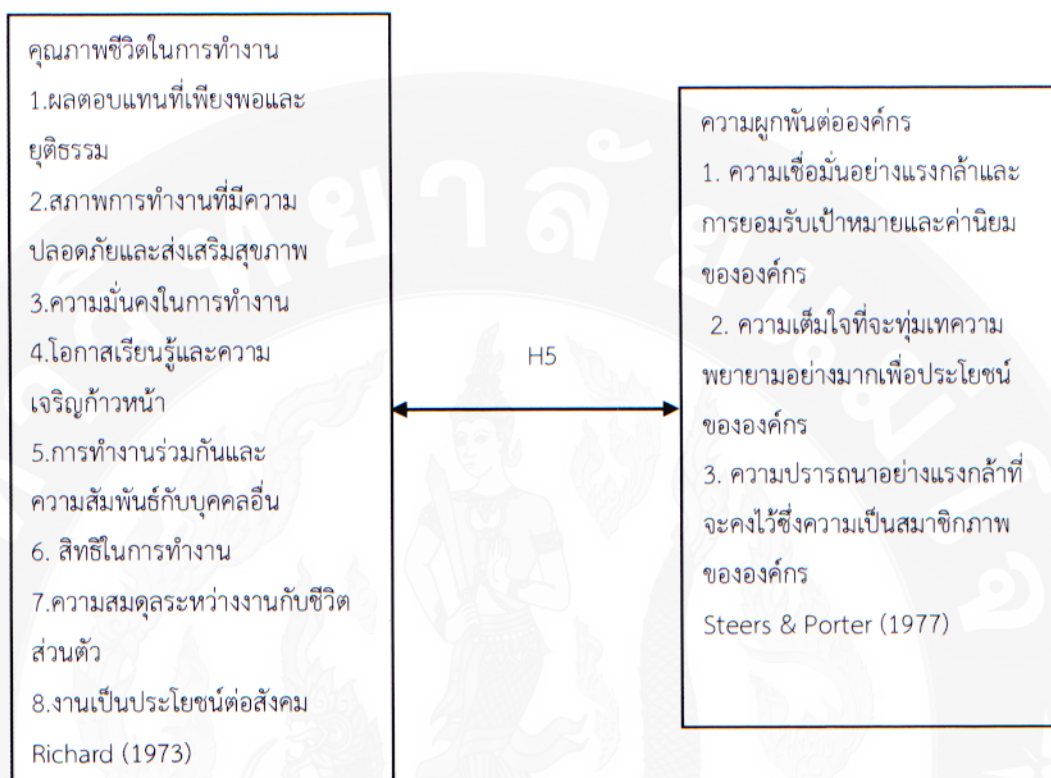
สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน



ภาพที่ 5 สมมติฐานที่ 4

สมมติฐานนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะส่งผลต่อกระบวนการทำงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

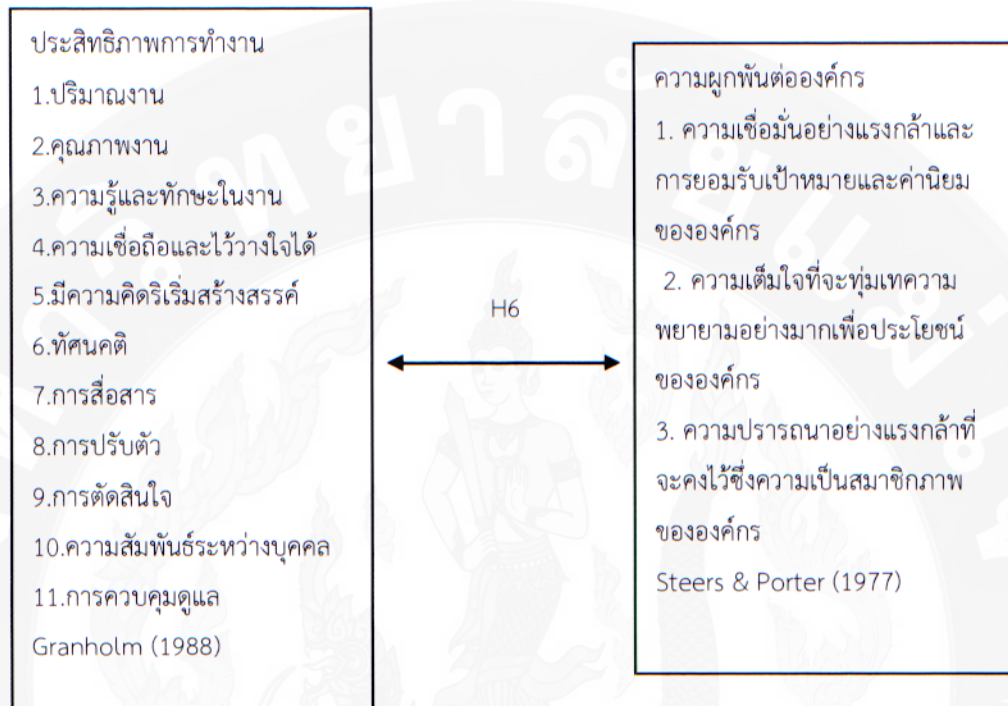
สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 6 สมมติฐานที่ 5

สมมติฐานนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพราะถ้าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ก็ย่อมส่งผลให้พนักงานนั้นไม่เกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร มองหาองค์กรใหม่ที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่า และเกิดการลาออกไปในที่สุด ทั้งนี้ก็นำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 7 สมมติฐานที่ 6

การที่พนักงานคนใดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็ย่อมจะส่งผลผลักดันให้ตัวพนักงานนั้นมีความก้าวหน้าในในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานในองค์กรระยะยาวได้ แต่หากพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานไม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้ ก็ย่อมจะถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิ ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของพนักงานและเกิดการลาออกไปในที่สุด ผู้วิจัยจึงต้องการจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาปัจจัยใดของประสิทธิภาพในการทำงานที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางไว้ ดังนี้

- 1 สถานที่ดำเนินการวิจัย
- 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากร

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ทำงานเป็นกะ ในระดับปฏิบัติการ

2.กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรนั้นมีขนาดใหญ่ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรทั้งหมดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G.cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.50)

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าดังนี้} \quad n = \frac{(0.05)(1 - 0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าตัวอย่าง อย่างน้อย 384 ตัวอย่าง โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ในการศึกษาผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในระดับปฏิบัติการ ทั้งหมด 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการ ดังนี้

1.เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากโรงแรมสี่ดาวที่มีขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เนื่องจากโรงแรมสี่ดาวนั้น มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีระบบ และสามารถไปเก็บข้อมูลได้ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างได้ครบทั้งสามแผนก โดยโรงแรมสี่ดาวที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 42 โรงแรม แบ่งเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ 14 โรงแรม และโรงแรมขนาดกลาง 28 โรงแรม (Expedia.com, 2559: ระบบออนไลน์) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง

โรงแรมสี่ดาว	รายชื่อ		จำนวน (โรงแรม)
1.โรงแรม ขนาดใหญ่	-โรงแรมดิเอ็มเพรส เชียงใหม่	-โรงแรมดุสิตธานี เชียงใหม่	14
	-โรงแรมคุ้มภูคำเชียงใหม่	-โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	
	-โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า	-โรงแรมยู นิมมาน เชียงใหม่	
	-โรงแรมอโมรา ท่าแพ เชียงใหม่	-โรงแรมสุริวงค์ เชียงใหม่	
	-โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว	-โรงแรมอิมพีเรียล แม่ปิง	
	-โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ เชียงใหม่	-โรงแรมฮอติเดย์ อินน์ เชียงใหม่	
	-โรงแรมเชียงใหม่ แกรนด์วิว โฮเต็ล & คอนเวนชัน เซ็นเตอร์		
	-โรงแรมศิริปันนา วิลล่า รีสอร์ท แอนด์ สปา		
2.โรงแรม ขนาดกลาง	-โรงแรมเดอะริม รีสอร์ท	-โรงแรมเวียงหลวงรีสอร์ท	28
	-โรงแรมยูเชียงใหม่	-โรงแรมซีดี อีสตานา	
	-โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ	-โรงแรมเดอะ แกรนด์ ภูเก็ต	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

โรงแรมสี่ดาว	รายชื่อ	จำนวน (โรงแรม)
โรงแรมขนาด กลาง	-โรงแรมยางคำวิลเลจ -โรงแรมฟูราม่า เชียงใหม่ -โรงแรมพูนเพชร เชียงใหม่ -โรงแรมเดอ ชาย เดอะ โคลเนี่ยล -โรงแรมครอสทูเชียงใหม่ ริเวอร์ไซด์รีสอร์ท -โรงแรมอาร์ต ไทม แกลเลอรี นิมมาน เชียงใหม่ -โรงแรมAE LANA เชียงใหม่ อีเคิลด์ิก -โรงแรมคัมพญา รีสอร์ท แอนด์ สปา เซ็นทารา บุติค คอลเลกชัน -โรงแรมแอท ฟิงค์นคร ห้วยแก้ว เชียงใหม่ -โรงแรมวีซี แอท สวนผัก โฮเต็ล แอนด์ เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ -โรงแรมเดอ ชาย เดอะ โคลเนี่ยล -โรงแรมซีมอร์ เชียงใหม่ บาย อันดาคุระ -โรงแรมระรินจินดา เวลล์เนส สปา รีสอร์ท -โรงแรมเชียงใหม่อาร์ต ไทม แกลเลอรี นิมมาน เชียงใหม่ -โรงแรมเม้าท์เท่น ครีก เวลเนสส์ รีสอร์ท -โรงแรมครอสทู ไวบ์ เชียงใหม่ ดีเซม โฮเทล -โรงแรมปอร์โตฟิโน เชียงใหม่ รีสอร์ท แอนด์ สปา -โรงแรมลานนาดูสิตา บุติค รีสอร์ท บาย อันดาคุรา -โรงแรมเดอ นาคา เชียงใหม่ บาย ยูนิค คอลเลกชัน	
รวมทั้งหมด		42

2. เลือกตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นโรงแรมที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการติดต่อผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคลในแต่ละโรงแรมและได้รับความร่วมมือทั้งหมด 12 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมซีมอร์เชียงใหม่ บาย อันดาคุระ, โรงแรมคัมพญา รีสอร์ทแอนด์สปา เซ็นทารา บุติค คอลเลกชัน, โรงแรมเดอ นาคา เชียงใหม่ บาย ยูนิค คอลเลกชัน, โรงแรมฟูราม่า, โรงแรมสุริวงค์ เชียงใหม่, โรงแรมยางคำวิลเลจ, โรงแรมเดอ ลานนา, โรงแรมฟิงค์วิมาน, โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ, โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ, โรงแรมลานนาดูสิตา บุติค รีสอร์ท บาย อันดาคุรา และโรงแรมคัมภูคำ เชียงใหม่

3.เมื่อได้รับการตอบรับจากโรงแรมทั้งหมด 12 โรงแรมแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบายอีกครั้ง (Convenience) ซึ่งเป็นการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในแต่ละโรงแรมสามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากบางโรงแรมมีพนักงานที่ไม่สามารถอ่านออก เขียนได้ ซึ่งจากข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยได้ตัดข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนออก และเลือกข้อมูลที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์ที่สุดทั้งหมด 400 ชุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 โรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือในงานวิจัย

ลำดับ	โรงแรม	จำนวน(ชุด)
1	โรงแรมซีมอร์ เชียงใหม่ บาย อันดาคุระ	35
2	โรงแรมคัมภีร์รีสอร์ททแอนด์สปา เซ็นทาราบูติคคอลเลคชั่น	43
3	โรงแรมเดอ นาคา เชียงใหม่ บาย ยูนิค คอลเลคชั่น	30
4	โรงแรมฟูราม่า	35
5	โรงแรมสุริวงค์ เชียงใหม่	41
6	โรงแรมยางคำวิลเลจ	40
7	โรงแรมเดอ ลานนา	30
8	โรงแรมพิงค์วิมาน	30
9	โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ	56
10	โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	20
11	โรงแรมลานนาดุสิตา บูติค รีสอร์ทท บาย อันดาคุรา	20
12	โรงแรมคัมภีร์ภูคำ เชียงใหม่	20
รวม		400

โดยการแจกแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในแต่ละโรงแรมเป็นผู้กระจายและแจกแบบสอบถามแก่พนักงานที่ทำงานเป็นกะทั้งหมดสามแผนก คือ แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โดยข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด ได้แก่ โรงแรมซีมอร์เชียงใหม่ บาย อันดาคุระ ทั้งหมด 35 ชุด, โรงแรมคัมภีร์รีสอร์ททแอนด์สปา เซ็นทาราบูติคคอลเลคชั่น ทั้งหมด 43 ชุด, โรงแรมเดอ นาคา เชียงใหม่ บาย ยูนิค คอลเลคชั่น ทั้งหมด 30 ชุด, โรงแรมฟูราม่า ทั้งหมด 35 ชุด, โรงแรมสุริวงค์ เชียงใหม่ ทั้งหมด 41 ชุด, โรงแรมยางคำวิลเลจ ทั้งหมด 40 ชุด, โรงแรมเดอ ลานนา ทั้งหมด 30 ชุด, โรงแรมพิงค์วิมานทั้งหมด 30 ชุด, โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ ทั้งหมด 56 ชุด, โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ทั้งหมด 20 ชุด, โรงแรมลานนาดุสิตา บูติค รีสอร์ทท บาย อันดาคุรา ทั้งหมด 20 ชุด และโรงแรมคัมภีร์ภูคำเชียงใหม่ ทั้งหมด 20 ชุด รวมทั้งหมด 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ 1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3.ความมั่นคงในการทำงาน 4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า 5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กร 6.สิทธิในการทำงาน 7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิดข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ 1.ปริมาณงาน 2.คุณภาพงาน 3.ความรู้และทักษะในงาน 4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ 5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 6.ทัศนคติ 7.การสื่อสาร 8.การปรับตัว 9.การตัดสินใจ 10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 11.การควบคุมดูแล

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายปิดข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่อยากจะให้มีการปรับปรุง หรืออยากจะพัฒนาในส่วนของพนักงาน ต่อผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจดูแลกิจการ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง(Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)ของแบบสอบถามดังนี้

1.การทดสอบความเที่ยงตรง

โดยวัดค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(IOC : Index of item objective congruence) ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและให้คะแนนตัวแบบสอบถามถึงความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ โดยผู้วิจัยใช้

จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน และกำหนดค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น +1 หรือ 0 หรือ-1 ดังนี้

ค่า +1 คือ แน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง

ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้

ค่า -1 คือ แน่ใจว่าข้อความข้อนั้นไม่ได้วัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุ

$$\text{จากสูตร ดังนี้ } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง A

R คือ คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละด้านจากผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

สรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ผลคะแนนเฉลี่ย
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1.00
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	1.00
3.ความมั่นคงในการทำงาน	0.78
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	1.00
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	1.00
6.สิทธิในการทำงาน	0.84
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.92
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.92
รวม	0.93
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ผลคะแนนเฉลี่ย
1.ปริมาณงาน	0.92
2.คุณภาพงาน	0.89
3.ความรู้และทักษะในงาน	1.00
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	0.89
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1.00
6.ทัศนคติ	1.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สรุปผลค่าคะแนนเฉลี่ยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ผลคะแนนเฉลี่ย
7.การสื่อสาร	1.00
8.การปรับตัว	1.00
9.การตัดสินใจ	1.00
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	1.00
11.การควบคุมดูแล	1.00
รวม	0.97
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ผลคะแนนเฉลี่ย
1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	1.00
2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	1.00
3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	0.93
รวม	0.98
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	0.96

จากผลคะแนนเฉลี่ย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.93 ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.97 และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.98 และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 0.96 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เนื้อหาของแบบสอบถามมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.การทดสอบความเชื่อมั่น

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปทดสอบกับพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ ครอนบาค (Cronbach'Alpha) ได้ผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Cronbach's Alpha
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.87
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.68
3.ความมั่นคงในการทำงาน	0.67
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	0.83

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	Cronbach's Alpha
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กร	0.69
6.สิทธิในการทำงาน	0.67
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.76
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.81
รวม	0.91
ประสิทธิภาพการทำงาน	Cronbach's Alpha
1.ปริมาณงาน	0.78
2.คุณภาพงาน	0.77
3.ความรู้และทักษะในงาน	0.71
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	0.72
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.72
6.ทัศนคติ	0.86
7.การสื่อสาร	0.78
8.การปรับตัว	0.79
9.การตัดสินใจ	0.75
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.74
11.การควบคุมดูแล	0.77
รวม	0.94
ความผูกพันต่อองค์กร	Cronbach's Alpha
1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.77
2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.88
3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	0.81
รวม	0.91

ตารางที่ 5 สรุปค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สรุปค่าความเชื่อมั่น	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.91
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.94
ความผูกพันต่อองค์กร	0.91
รวม	0.96

ผลการทดสอบพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.91 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.94 ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.91 และมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ที่ 0.96 ดังนั้น แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ เนื่องจากทั้ง 3 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นที่มีค่าเกิน 0.70 ซึ่งถือว่ายอมรับได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้เครื่องมือทางสถิติที่สำคัญ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลมาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลหาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการกำหนดเกณฑ์การวัดให้คะแนน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ค่าคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

สำหรับการแปลความหมาย ในการประเมินค่าคะแนนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จะพิจารณาออกเป็น 5 ระดับ (วรรณดี แสงประทีปทอง, 2549) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	เท่ากับ	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	เท่ากับ	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	เท่ากับ	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	เท่ากับ	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	เท่ากับ	ระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยมีทั้งหมด 6 สมมติฐาน

สมมติฐานที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้คือ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการหาค่า T-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร 2 กลุ่ม และการหาค่า F-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้คือ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการหาค่า T-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร 2 กลุ่ม และการหาค่า F-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้คือ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการหาค่า T-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร 2 กลุ่ม และการหาค่า F-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยการใช้ค่า Pearson Correlation ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยการใช้ค่า Pearson Correlation ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานที่6 ในการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยการใช้ค่า Pearson Correlation ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม

คำนวณได้ ใช้สำหรับการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

- แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอเป็นรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ รายได้ และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	38.30
หญิง	247	61.80
รวม	400	100.00
อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	13	3.30
อายุ 21-30 ปี	216	54.00
อายุ 31-40 ปี	89	22.30
อายุ 41-50 ปี	63	15.80
อายุมากกว่า 50 ปี	19	4.80
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	244	61.00
สมรส	128	32.00
อื่นๆ	28	7.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	214	53.50
ปริญญาตรี	181	45.30
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30
รวม	400	100.00
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
แผนกต้อนรับ	115	28.70
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	158	39.50
แผนกแม่บ้าน	127	31.80
รวม	400	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000บาท	120	30.00
10,001-20,000บาท	244	61.00
20,001-30,000บาท	28	7.00
30,001บาทขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1ปี	137	34.30
1-3ปี	153	38.30
4-6ปี	61	15.30
มากกว่า 6ปี	49	12.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานโรมแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 247คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 เพศชาย 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาสถานะภาพสมรส จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และสถานะภาพอื่นๆ (หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 โดยตำแหน่งงานที่ปฏิบัติจะอยู่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาอยู่แผนกแม่บ้าน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และแผนกต้อนรับ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001-20,000บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาคืออยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรายได้ 30,001บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานล่าสุดระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ

34.30 ทำงานระหว่าง 4 - 6 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30

ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.50	0.80	มาก
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.75	0.63	มาก
3.ความมั่นคงในการทำงาน	3.72	0.67	มาก
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	3.68	0.75	มาก
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.81	0.65	มาก
6. สิทธิในการทำงาน	3.74	0.66	มาก
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.62	0.71	มาก
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.54	0.86	มาก
รวม	3.67	.057	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุดคือการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.75$) สิทธิในการทำงาน ($\bar{X} = 3.74$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.68$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.62$) งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.54$) และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.50$)ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
- องค์กรจ่ายผลตอบแทนเหมาะสมกับคุณวุฒิและประสบการณ์ในการทำงาน	3.65	0.87	มาก
- ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	3.59	0.85	มาก
- ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.40	0.93	ปานกลาง
- มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ	3.65	0.93	มาก
- พึงพอใจกับเงินค่าบริการ(Service Charge)ที่ได้รับจากองค์กร	3.48	0.93	ปานกลาง
- ได้รับค่าล่วงเวลาพิเศษจากการทำงานที่เหมาะสม	3.26	1.05	ปานกลาง
รวม	3.50	0.80	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามากที่สุดคือ องค์กรจ่ายผลตอบแทนเหมาะสมกับคุณวุฒิและประสบการณ์ในการทำงานและพนักงานมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.59$) พนักงานพึงพอใจกับเงินค่าบริการ(Service Charge)ที่ได้รับจากองค์กร ($\bar{X} = 3.48$) ผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.40$) และพนักงานได้รับค่าล่วงเวลาพิเศษจากการทำงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
- องค์กรมีการจัดระบบป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยเป็นอย่างดี	3.78	0.83	มาก
- สถานที่ตั้งที่ทำงานไม่เปลี่ยวสามารถเดินทางไปกลับได้อย่างปลอดภัย	3.92	0.73	มาก
- งานที่ทำอยู่ไม่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ	3.58	0.84	มาก
- มีความสุขทางกายและทางจิตใจกับบรรยากาศการทำงาน	3.72	0.78	มาก
รวม	3.75	0.63	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ สถานที่ตั้งที่ทำงานไม่เปลี่ยวสามารถเดินทางไปกลับได้อย่างปลอดภัย ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดระบบป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.78$) พนักงานมีความสุขทางกายและทางจิตใจกับบรรยากาศการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) และงานที่ทำอยู่ไม่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความมั่นคงในการทำงาน			
- องค์กรมีการทำสัญญาการจ้างงานที่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงาน	3.94	.87	มาก
- องค์กรมีอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ	3.41	.96	ปานกลาง
- งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง	3.75	.85	มาก
- ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.77	.75	มาก
รวม	3.72	0.67	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ องค์กรมีการทำสัญญาการจ้างงานที่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงาน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ พนักงานได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.77$) งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.75$) และองค์กรมีอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า			
- องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.73	0.84	มาก
- ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับการฝึกอบรม ฝึกงานหรือเข้าร่วมการประชุมสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน	3.57	0.93	มาก
- งานที่ทำอยู่ช่วยให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ	3.73	0.84	มาก
- ความรู้ที่มีอยู่สามารถทำให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้	3.68	0.81	มาก
รวม	3.68	0.75	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามากที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานและพนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่ช่วยให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือความรู้ที่มีอยู่สามารถทำให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ ($\bar{X} = 3.68$) และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับการฝึกอบรม ฝึกงานหรือเข้าร่วมการประชุมสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กร			
- องค์กรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.59	0.95	มาก
- ตนเองและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	3.86	0.78	มาก
- สามารถปรึกษาปัญหาหรือข้อสงสัยในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	3.79	0.80	มาก
- เมื่อต้องการความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน มักจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี	3.86	0.79	มาก
- สามารถร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ	3.97	0.72	มาก
รวม	3.81	0.65	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มากที่สุดคือพนักงานสามารถร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ตนเองและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อต้องการความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน มักจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาหรือข้อสงสัยในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\bar{X} = 3.79$) และองค์กรมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สิทธิในการทำงาน			
- ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจและสิทธิในการทำงานแก่พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน	3.78	0.80	มาก
- ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่	3.90	0.77	มาก
- สามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองในเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.69	0.75	มาก
อำนาจการตัดสินใจ			
- มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่อผู้บริหารโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน	3.59	0.86	มาก
รวม	3.74	0.66	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิทธิในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจและสิทธิในการทำงานแก่พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.78$) พนักงานสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองในเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.69$) และพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่อผู้บริหารโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว			
- สามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	3.60	0.77	มาก
- สามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	3.71	0.80	มาก
- การปฏิบัติงานของท่านไม่ส่งผลต่อความสุขของบุคคลในครอบครัว	3.67	0.86	มาก
- มีเวลาไปทำสิ่งที่สนใจอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงาน	3.48	0.90	ปานกลาง
รวม	3.62	0.71	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อความสุขของบุคคลในครอบครัว ($\bar{X} = 3.67$) สามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ ($\bar{X} = 3.60$) และมีเวลาไปทำสิ่งที่สนใจอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม			
- องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการโดยการรับเข้าการทำงาน	3.30	1.08	ปานกลาง
- องค์กรให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมงานสำคัญตามประเพณีหรือกิจกรรมแห่งชาติต่างๆ	3.68	0.93	มาก
- องค์กรให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในด้านความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.68	0.87	มาก
- พนักงานเคยร่วมกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต รณรงค์ด้านภัยยาเสพติดในพื้นที่ทำงาน	3.51	1.03	มาก
รวม	3.54	0.86	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมงานสำคัญตามประเพณีหรือกิจกรรมแห่งชาติต่างๆ และองค์กรให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในด้านความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ พนักงานเคยร่วมกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต รณรงค์ด้านภัยยาเสพติดในพื้นที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.51$) และองค์กรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการโดยการรับเข้าการทำงาน ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็น
ภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ปริมาณงาน	3.60	0.75	มาก
2.คุณภาพงาน	3.69	0.65	มาก
3.ความรู้และทักษะในงาน	3.69	0.69	มาก
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.88	0.63	มาก
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	0.69	มาก
6.ทัศนคติ	4.09	0.70	มาก
7.การสื่อสาร	3.72	0.68	มาก
8.การปรับตัว	3.94	0.61	มาก
9.การตัดสินใจ	3.73	0.63	มาก
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.85	0.64	มาก
11.การควบคุมดูแล	3.69	0.63	มาก
รวม	3.78	0.51	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุดคือ
ทัศนคติ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ การปรับตัว ($\bar{X} = 3.94$) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.88$)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.85$) การตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.73$) .การสื่อสาร ($\bar{X} = 3.72$) คุณภาพ
งาน ความรู้และทักษะในงาน การควบคุมดูแล ($\bar{X} = 3.69$) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.65$)
และปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ปริมาณงาน			
- ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม	3.64	0.80	มาก
- งานที่พนักงานทำมีการกำหนดขอบเขตรับผิดชอบที่ชัดเจน	3.63	0.86	มาก
- ในแผนกของพนักงานมีอัตราการกำลังที่เหมาะสมกับงาน	3.51	0.86	มาก
- เวลาเริ่มงานและสิ้นสุดงานของพนักงานกำหนดแน่นอน	3.63	0.92	มาก
รวม	3.60	0.75	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ งานที่พนักงานทำมีการกำหนดขอบเขตรับผิดชอบที่ชัดเจน และเวลาเริ่มงานและสิ้นสุดงานของพนักงานกำหนดแน่นอน ($\bar{X} = 3.63$) และในแผนกของพนักงานมีอัตราการกำลังที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
คุณภาพงาน			
- พนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจได้รับคำชม หรือมักจะได้ทิปอยู่เสมอ	3.68	0.79	มาก
- พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและเกิดข้อผิดพลาดน้อย	3.67	0.72	มาก
- ผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันต่อเวลาเสมอ	3.74	0.72	มาก
- ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชา	3.67	0.77	มาก
รวม	3.69	0.65	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือ ผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันต่อเวลาเสมอ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ พนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจได้รับคำชมหรือ

มักจะได้ทิปอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.68$) พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและเกิดข้อผิดพลาดน้อย และผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความรู้และทักษะในงาน			
- พนักงานได้ทำงานตรงตามสาขาที่ได้จบการศึกษา	3.44	1.04	ปานกลาง
- งานที่พนักงานได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความรู้ความชำนาญของตัวพนักงาน	3.71	0.79	มาก
- พนักงานมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	0.71	มาก
- พนักงานสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้แก่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.76	0.72	มาก
รวม	3.69	0.69	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้และทักษะในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ พนักงานสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้แก่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.76$) งานที่พนักงานได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความรู้ความชำนาญของตัวพนักงาน ($\bar{X} = 3.71$) และพนักงานได้ทำงานตรงตามสาขาที่ได้จบการศึกษา ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้			
- ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ปฏิบัติงานโดยลำพัง	3.76	0.77	มาก
- ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานสำคัญให้ทำเสมอ	3.64	0.84	มาก
- เมื่อพบเห็นสิ่งของที่แชกสิมไว้ มักจะนำส่งคืนเสมอ	4.20	0.80	มาก
- เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจให้สามารถปฏิบัติงานแทนได้	3.93	0.73	มาก
รวม	3.88	0.63	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ เมื่อพนักงานพบเห็นสิ่งของที่แชกสิมไว้มักจะนำส่งคืนเสมอ ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจให้สามารถปฏิบัติงานแทนได้ ($\bar{X} = 3.93$) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ปฏิบัติงานโดยลำพัง ($\bar{X} = 3.76$) และผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานสำคัญให้ทำเสมอ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์			
- องค์กรพร้อมที่จะยอมรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่ช่วยต่อการพัฒนาองค์กร	3.66	0.81	มาก
- ตนมักจะมีแนวทางใหม่ๆ ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานต่างๆ ยง่ายขึ้น	3.63	0.79	มาก
- เมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ มักจะนำเสนอแนวคิดในการจัดการการดำเนินงานอยู่เสมอ	3.49	0.86	ปานกลาง
- สนใจที่จะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่มีประโยชน์และนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานของตน	3.85	0.73	มาก
รวม	3.65	0.69	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อ

พิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ สนใจที่จะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่มีประโยชน์และนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานของตน ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ องค์กรพร้อมที่จะยอมรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่ช่วยต่อการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.66$) คนมักจะมีแนวทางใหม่ๆ ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานต่างๆ ยง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ คนมักจะนำเสนอแนวคิดในการจัดการการดำเนินงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทัศนคติ			
- มีจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม	4.02	0.75	มาก
- มองว่าการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด	4.08	0.78	มาก
- มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ	4.12	0.77	มาก
- มองว่าลูกค้าคือคนสำคัญและต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี	4.16	0.73	มาก
รวม	4.09	0.70	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านทัศนคติได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ มองว่าลูกค้าคือคนสำคัญและต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ ($\bar{X} = 4.12$) มองว่าการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) และมีจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การสื่อสาร			
- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านการเขียน การพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	0.76	มาก
- สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำและเข้าใจได้ง่าย	3.75	0.75	มาก
- สามารถส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไปยังแผนกอื่นๆได้อย่างดี	3.75	0.70	มาก
- สามารถอำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี เช่น ช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.71	0.79	มาก
รวม	3.72	0.68	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสื่อสารได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำและเข้าใจได้ง่ายและสามารถส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไปยังแผนกอื่นๆได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือสามารถอำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี เช่น ช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.71$) และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านการเขียน การพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การปรับตัว			
- สามารถยอมรับวิธีการใหม่ๆในการทำงานที่ทางองค์กรเสนอ	3.92	0.69	มาก
- มักจะศึกษา เรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.70	มาก
- มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.96	0.75	มาก
- ยอมรับคำวิจารณ์และนำมาปรับปรุงตัวเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น	4.00	0.73	มาก
รวม	3.94	0.61	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปรับตัวได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ ยอมรับคำวิจารณ์และนำมาปรับปรุงตัวเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.00$)

รองลงมาคือ มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$) สามารถยอมรับวิธีการใหม่ๆในการทำงานที่ทางองค์กรเสนอ ($\bar{X} = 3.92$) และมักจะศึกษา เรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การตัดสินใจ			
- สามารถคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติทำงานต่างๆได้ด้วยตนเอง	3.78	0.71	มาก
- สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้	3.76	0.70	มาก
- มีระดับความสามารถในการที่จะเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจโดยใช้ความฉลาดรอบรู้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ	3.75	0.73	มาก
- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนงาน ภาระบวการทำงานต่างๆในการทำงาน	3.62	0.77	มาก
รวม	3.73	0.63	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตัดสินใจได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ สามารถคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติทำงานต่างๆได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ ($\bar{X} = 3.76$) มีระดับความสามารถในการที่จะเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจโดยใช้ความฉลาดรอบรู้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.75$) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนงาน ภาระบวการทำงานต่างๆในการทำงาน ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กรเสมอ	3.82	0.77	มาก
- หากเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน ตนเองและเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกัน แก้ไขปัญหาให้เสร็จลุล่วงไปได้	3.90	0.70	มาก
- สามารถประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น จนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.91	0.72	มาก
- สามารถติดต่อสื่อสาร พูดคุย หรือปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ ตลอดเวลา	3.79	0.82	มาก
รวม	3.85	0.64	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อ
พิจารณารายชื่อพบว่า มากที่สุดคือ สามารถประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการ
ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ หากเกิด
ปัญหาในระหว่างการทำงาน ตนเองและเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาให้เสร็จลุล่วงไป
ได้ ($\bar{X} = 3.90$) เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กรเสมอ($\bar{X} = 3.82$) และสามารถ
ติดต่อสื่อสาร พูดคุย หรือปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.79$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การควบคุมดูแล			
- พร้อมทั้งจะร่วมวางแผนงานในการควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆร่วมกับ องค์กรให้ดียิ่งขึ้น	3.83	0.71	มาก
- สามารถเป็นตัวแทนในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานแทน ผู้บังคับบัญชาได้	3.61	0.81	มาก
- มักจะตรวจสอบกระบวนการทำงานต่างๆอยู่เสมอเพื่อลดการเกิดปัญหาหรือ ข้อผิดพลาด	3.70	0.76	มาก
- หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้นสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้	3.60	0.69	มาก
รวม	3.69	0.63	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมดูแลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า มากที่สุดคือ พร้อมทั้งจะร่วมวางแผนงานในการควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ
ร่วมกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ มักจะตรวจสอบกระบวนการทำงานต่างๆอยู่เสมอ
เพื่อลดการเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.70$) สามารถเป็นตัวแทนในการควบคุมและดูแลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานแทนผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 3.61$) และหากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้น
สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 28 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.88	0.68	มาก
2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.90	0.62	มาก
3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.94	0.72	มาก
รวม	3.91	0.60	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุดคือความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.90$) และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
- องค์กรมีการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้	3.80	0.77	มาก
- พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรของตนเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.87	0.82	มาก
- พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่มาใช้บริการ	3.89	0.76	มาก
- พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและค่านิยมต่างๆขององค์กร	4.00	0.75	มาก
- หากมีผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร พนักงานเต็มใจที่จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นต่อองค์กร	3.85	0.76	มาก
รวม	3.88	0.68	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและค่านิยมต่างๆขององค์กร ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรของตนเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.87$) หากมีผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร พนักงานเต็มใจที่จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.85$) และองค์กรมีการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
- พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.94	0.68	มาก
- พนักงานได้พยายามหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น	3.78	0.70	มาก
- พนักงานเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานในวันหยุดหากองค์กรขอความร่วมมือ	3.95	0.73	มาก
- พนักงานรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	3.89	0.75	มาก
- พนักงานมีความใส่ใจต่อสถานภาพและความเป็นไปขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.89	0.73	มาก
- พนักงานคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	3.94	.073	มาก
รวม	3.90	0.62	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ พนักงานเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานในวันหยุดหากองค์กรขอความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร และพนักงานคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ($\bar{X} = 3.94$) พนักงานรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และพนักงานมีความใส่ใจต่อสถานภาพและความ

เป็นไปขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.89$) และพนักงานได้พยายามหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอสม่ำเสมอเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อ

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร			
- พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไป	3.98	0.81	มาก
- พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กรแห่งนี้ก้าวหน้า	4.01	0.77	มาก
- พนักงานไม่ต้องการเปลี่ยนงานหรือย้ายงานแม้จะได้รับโอกาสหรือผลตอบแทนที่สูงกว่า	3.79	0.94	มาก
- พนักงานมีความรู้สึกผูกพันและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งนี้เป็นอย่างมาก	3.96	0.83	มาก
- หากพนักงานทำงานผิดพลาดและโดนตำหนิหรือถูกทำโทษ ท่านจะไม่ย่อท้อและตั้งใจทำงานต่อไป	3.97	0.77	มาก
รวม	3.94	0.72	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กรแห่งนี้ก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.98$) หากพนักงานทำงานผิดพลาดและโดนตำหนิหรือถูกทำโทษ พนักงานจะไม่ย่อท้อและตั้งใจทำงานต่อไป ($\bar{X} = 3.97$) พนักงานมีความรู้สึกผูกพันและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งนี้เป็นอย่างมาก ($\bar{X} = 3.96$) และพนักงานไม่ต้องการเปลี่ยนงานหรือย้ายงานแม้จะได้รับโอกาสหรือผลตอบแทนที่สูงกว่า ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่าง กัน

ตารางที่ 32 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นรายด้านและภาพรวม จำแนกตามเพศของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	เพศชาย N =153		เพศหญิง N =247		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.51	0.81	3.50		
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ	3.77	0.65	3.73	0.62	0.68	0.49
3.ความมั่นคงในการทำงาน	3.75	0.69	3.70	0.66	0.79	0.64
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	3.66	0.73	3.69	0.76	-0.42	0.55
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.89	0.67	3.76	0.64	1.92	0.49
6. สิทธิในการทำงาน	3.72	0.62	3.75	0.68	-0.40	0.36
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.64	0.68	3.60	0.73	0.52	0.49
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.55	0.87	3.54	0.85	0.60	0.49
รวม	3.69	0.58	3.66	0.57	0.48	0.77

จากตารางที่ 32 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็น กะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการ ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสเรียนรู้และ ความเจริญก้าวหน้า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านงานเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ตารางที่ 33 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.127	1.532	2.442*	.046
	ภายในกลุ่ม	395	247.781	.627		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.801	.950	2.433*	.047
	ภายในกลุ่ม	395	154.321	.391		
	รวม	399	158.122			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.136	1.534	3.474*	.008
	ภายในกลุ่ม	395	174.408	.442		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	5.404	1.351	2.454*	.045
	ภายในกลุ่ม	395	217.519	.551		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	4	2.570	.642	1.510	.198
	ภายในกลุ่ม	395	168.013	.425		
	รวม	399	170.582			
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.136	.784	1.826	.123
	ภายในกลุ่ม	395	169.563	.429		
	รวม	399	172.699			
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	4	4.391	1.098	2.212	.067
	ภายในกลุ่ม	395	196.073	.496		
	รวม	399	200.465			
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.061	.515	.699	.593
	ภายในกลุ่ม	395	291.091	.737		
	รวม	399	293.153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.012	.753	2.315	0.57
	ภายในกลุ่ม	395	128.510	.325		
	รวม	399	131.522			

จากตารางที่ 33 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 34 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานะภาพสมรสของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.051	1.025	1.616	.200
	ภายในกลุ่ม	397	251.858	.634		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.176	.088	.221	.802
	ภายในกลุ่ม	397	157.947	.398		
	รวม	399	158.122			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.549	.274	.605	.546
	ภายในกลุ่ม	397	179.996	.453		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.630	1.315	2.370	.095
	ภายในกลุ่ม	397	220.293	.555		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	.538	.269	.628	.534
	ภายในกลุ่ม	397	170.045	.428		
	รวม	399	170.582			

ตารางที่ 34 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.733	.367	.847	.430
	ภายในกลุ่ม	397	171.966	.433		
	รวม	399	172.699			
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.810	.905	1.809	.165
	ภายในกลุ่ม	397	198.655	.500		
	รวม	399	200.465			
8. งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.719	2.859	3.949*	.020
	ภายในกลุ่ม	397	287.434	.724		
	รวม	399	293.153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.917	.459	1.394	.249
	ภายในกลุ่ม	397	130.605	.329		
	รวม	399	131.522			

จากตารางที่ 34 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมสถานภาพสมรสของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสถานภาพสมรสของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนสถานภาพของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่องานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 35 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาของ
พนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	.214	.107	.167	.846
	ภายในกลุ่ม	397	253.694	.639		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.357	.178	.449	.639
	ภายในกลุ่ม	397	157.766	.397		
	รวม	399	158.122			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.918	.459	1.014	.364
	ภายในกลุ่ม	397	179.627	.452		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.047	.024	.042	.959
	ภายในกลุ่ม	397	222.876	.561		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	2.075	1.037	2.444	.088
	ภายในกลุ่ม	397	168.507	.424		
	รวม	399	170.582			
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.137	2.569	6.086*	.002
	ภายในกลุ่ม	397	167.562	.422		
	รวม	399	172.699			
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	.008	.004	.007	.993
	ภายในกลุ่ม	397	200.457	.505		
	รวม	399	200.465			
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	.185	.092	.125	.882
	ภายในกลุ่ม	397	292.968	.738		
	รวม	399	293.152			
ภาพรวม		2	.404	.202	.611	.543
		397	131.119	.330		
		399	131.522			

จากตารางที่ 35 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อสถิติในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 36 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.059	1.029	1.623	.199
	ภายในกลุ่ม	397	251.849	.634		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.300	.650	1.645	.194
	ภายในกลุ่ม	397	156.823	.395		
	รวม	399	158.122			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.126	1.063	2.365	.095
	ภายในกลุ่ม	397	178.419	.449		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.671	1.336	2.407	.091
	ภายในกลุ่ม	397	220.253	.555		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	4.993	2.496	5.985*	.003
	ภายในกลุ่ม	397	165.590	.417		

ตารางที่ 36 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	รวม	399	170.582			
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.314	2.157	5.085*	.007
	ภายในกลุ่ม	397	168.386	.424		
	รวม	399	172.699			
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.186	1.093	2.189	.113
	ภายในกลุ่ม	397	198.279	.499		
	รวม	399	200.465			
8. งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	.445	.223	.302	.740
	ภายในกลุ่ม	397	292.707	.737		
	รวม	399	293.153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.034	1.017	3.119*	.045
	ภายในกลุ่ม	397	129.488	.326		
	รวม	399	131.522			

จากตารางที่ 36 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 37 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.960	1.320	2.091	.101
	ภายในกลุ่ม	396	249.948	.631		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.763	.254	.640	.590
	ภายในกลุ่ม	396	157.360	.397		
	รวม	399	158.123			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.454	1.151	2.575	.054
	ภายในกลุ่ม	396	177.090	.447		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	3.657	1.219	2.201	.087
	ภายในกลุ่ม	396	219.267	.554		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.486	.495	1.160	.325
	ภายในกลุ่ม	396	169.097	.427		
	รวม	399	170.582			
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.502	.501	1.158	.326
	ภายในกลุ่ม	396	171.198	.432		
	รวม	399	172.699			
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.433	.811	1.621	.184
	ภายในกลุ่ม	397	198.032	.500		
	รวม	399	200.465			
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	18.794	6.265	9.042*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	274.358	.693		
	รวม	399	293.153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.336	.779	2.387	.069
	ภายในกลุ่ม	396	129.186	.326		
	รวม	399	131.522			

จากตารางที่ 37 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่องานเป็นประโยชน์ต่อสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 38 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

โรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.005	.668	1.051	.370
	ภายในกลุ่ม	396	251.903	.636		
	รวม	399	253.908			
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.750	.250	.629	.596
	ภายในกลุ่ม	396	157.372	.397		
	รวม	399	158.123			
3.ความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.539	.180	.396	.756
	ภายในกลุ่ม	396	180.005	.455		
	รวม	399	180.544			
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.508	.169	.302	.824
	ภายในกลุ่ม	396	222.415	.562		
	รวม	399	222.924			
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	.446	.149	.346	.792
	ภายในกลุ่ม	396	170.136	.430		
	รวม	399	170.582			
6. สิทธิในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.748	.249	.574	.632

ตารางที่ 38 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ภายในกลุ่ม	396	171.952	.434		
	รวม	399	172.699			
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	1.793	.598	1.192	.313
	ภายในกลุ่ม	396	198.671	.502		
	รวม	399	200.465			
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.587	.529	.718	.541
	ภายในกลุ่ม	396	291.565	.736		
	รวม	399	293.153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.366	.122	.368	.776
	ภายในกลุ่ม	396	131.157	.331		
	รวม	399	131.522			

จากตารางที่ 38 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และงานเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 39 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรม ที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศชาย N =153		เพศหญิง N =247		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ปริมาณงาน	3.66	0.73	3.57	0.76	1.10	0.88
2.คุณภาพงาน	3.68	0.62	3.69	0.67	-0.14	0.33
3.ความรู้และทักษะในงาน	3.66	0.70	3.70	0.68	-0.60	0.78
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.90	0.66	3.87	0.61	0.42	0.39
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.68	0.66	3.63	0.71	0.70	0.24
6.ทัศนคติ	4.06	0.73	4.11	0.69	-0.78	0.61
7.การสื่อสาร	3.74	0.68	3.71	0.68	0.40	0.80
8.การปรับตัว	3.99	0.61	3.91	0.62	1.18	0.25
9.การตัดสินใจ	3.73	0.62	3.72	0.64	0.18	0.69
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.93	0.63	3.81	0.65	1.90	0.12
11.การควบคุมดูแล	3.73	0.63	3.66	0.63	0.99	0.54
รวม	3.80	0.51	3.77	0.51	0.62	0.95

จากตารางที่ 39 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทัศนคติ การสื่อสาร การปรับตัว การตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการควบคุมดูแล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 40 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรม
ที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.570	1.143	2.074	.083
	ภายในกลุ่ม	395	217.613	.551		
	รวม	399	222.184			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.366	.591	1.409	.230
	ภายในกลุ่ม	395	165.759	.420		
	รวม	399	168.124			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.384	1.096	2.354	.053
	ภายในกลุ่ม	395	183.866	.465		
	รวม	399	188.249			
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4	3.841	.960	2.471*	.044
	ภายในกลุ่ม	395	153.528	.389		
	รวม	399	157.369			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.482	.621	1.302	.269
	ภายในกลุ่ม	395	188.312	.477		
	รวม	399	190.794			
6.ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.041	.510	1.030	.391
	ภายในกลุ่ม	395	195.645	.495		
	รวม	399	197.686			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.943	.986	2.144	.075
	ภายในกลุ่ม	395	181.602	.460		
	รวม	399	185.544			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	4	1.742	.436	1.154	.331
	ภายในกลุ่ม	395	149.100	.377		
	รวม	399	150.842			
9.การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.218	.554	1.381	.240
	ภายในกลุ่ม	395	158.557	.401		
	รวม	399	160.774			
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4	6.226	1.557	3.850*	.004
	ภายในกลุ่ม	395	159.718	.404		
	รวม	399	165.944			
11.การควบคุมดูแล	ระหว่างกลุ่ม	4	1.752	.438	1.097	.358

ตารางที่ 40 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
	ภายในกลุ่ม	395	157.653	.399		
	รวม	399	159.405			
รวม		4	2.430	.608	2.398	0.05
		395	100.087	.253		
		399	102.517			

จากตารางที่ 40 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะคิด การสื่อสาร การปรับตัว การตัดสินใจ และการควบคุมดูแล ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 41 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.454	1.227	2.217	.110
	ภายในกลุ่ม	397	219.729	.553		
	รวม	399	222.184			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.495	.247	.586	.557
	ภายในกลุ่ม	397	167.629	.422		
	รวม	399	168.124			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.339	.170	.359	.699
	ภายในกลุ่ม	397	187.910	.473		
	รวม	399	188.249			

ตารางที่ 41 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.991	.496	1.259	.285
	ภายในกลุ่ม	397	156.378	.394		
	รวม	399	157.369			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	.267	.134	.278	.757
	ภายในกลุ่ม	397	190.527	.480		
	รวม	399	190.794			
6.ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	.330	.165	.332	.718
	ภายในกลุ่ม	397	197.356	.497		
	รวม	399	197.686			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.417	1.709	3.725	.025
	ภายในกลุ่ม	397	182.127	.459		
	รวม	399	185.544			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	.015	.008	.020	.980
	ภายในกลุ่ม	397	150.827	.380		
	รวม	399	150.842			
9.การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.614	.307	.761	.468
	ภายในกลุ่ม	397	160.161	.403		
	รวม	399	160.774			
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	.022	.011	.026	.974
	ภายในกลุ่ม	397	165.923	.418		
	รวม	399	165.944			
11.การควบคุมดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2	.453	.226	.565	.569
	ภายในกลุ่ม	397	158.952	.400		
	รวม	399	159.405			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.321	.161	.624	.536
	ภายในกลุ่ม	397	102.196	.257		
	รวม	399	102.517			

จากตารางที่ 41 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของสถานภาพสมรรถของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสถานภาพสมรสของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะคติ การสื่อสาร การปรับตัว การตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการควบคุมดูแล ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 42 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.609	2	.804	1.448	.236
	ภายในกลุ่ม	220.575	397	.556		
	รวม	222.184	399			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	.435	2	.218	.515	.598
	ภายในกลุ่ม	167.689	397	.422		
	รวม	168.124	399			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.682	2	2.341	5.063*	.007
	ภายในกลุ่ม	183.567	397	.462		
	รวม	188.249	399			
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.005	2	.002	.006	.994
	ภายในกลุ่ม	157.365	397	.396		
	รวม	157.369	399			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2.809	2	1.404	2.966	.053
	ภายในกลุ่ม	187.986	397	.474		
	รวม	190.794	399			
6.ทักษะคติ	ระหว่างกลุ่ม	1.506	2	.753	1.524	.219
	ภายในกลุ่ม	196.180	397	.494		
	รวม	197.686	399			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.930	2	2.965	6.554*	.002
	ภายในกลุ่ม	179.614	397	.452		
	รวม	185.544	399			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	.494	2	.247	.653	.521
	ภายในกลุ่ม	150.348	397	.379		
	รวม	150.842	399			

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
9.การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.222	2	1.111	2.782	.063
	ภายในกลุ่ม	158.553	397	.399		
	รวม	160.774	399			
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.095	2	.047	.113	.893
	ภายในกลุ่ม	165.850	397	.418		
	รวม	165.944	399			
11.การควบคุมดูแล	ระหว่างกลุ่ม	1.767	2	.883	2.225	.109
	ภายในกลุ่ม	157.638	397	.397		
	รวม	159.405	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.185	2	.593	2.322	.099
	ภายในกลุ่ม	101.332	397	.255		
	รวม	102.517	399			

จากตารางที่ 42 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะใน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ทักษะคติ การปรับตัว การตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและการควบคุมดูแล ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ แตกต่างกันส่งผลต่อความรู้และทักษะในงาน และการสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 43 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรม
ที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติของ
พนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.592	1.796	3.262*	.039
	ภายในกลุ่ม	397	218.591	.551		
	รวม	399	222.184			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.225	2.612	6.367*	.002
	ภายในกลุ่ม	397	162.900	.410		
	รวม	399	168.124			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.201	2.101	4.531*	.011
	ภายในกลุ่ม	397	184.048	.464		
	รวม	399	188.249			
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.070	.535	1.359	.258
	ภายในกลุ่ม	397	156.300	.394		
	รวม	399	157.369			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.629	.815	1.709	.182
	ภายในกลุ่ม	397	189.165	.476		
	รวม	399	190.794			
6.ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.443	.721	1.459	.234
	ภายในกลุ่ม	397	196.243	.494		
	รวม	399	197.686			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.956	1.978	4.325*	.014
	ภายในกลุ่ม	397	181.588	.457		
	รวม	399	185.544			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.228	.614	1.629	.197
	ภายในกลุ่ม	397	149.614	.377		
	รวม	399	150.842			
9.การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.856	1.428	3.590*	.028
	ภายในกลุ่ม	397	157.918	.398		
	รวม	399	160.774			
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	3.271	1.636	3.992*	.019
	ภายในกลุ่ม	397	162.673	.410		

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
11.การควบคุมดูแล	รวม	399	165.944			
	ระหว่างกลุ่ม	2	3.564	1.782	4.540*	.011
	ภายในกลุ่ม	397	155.841	.393		
	รวม	399	159.405			
รวม			2.607	1.303	5.179*	.006
			99.910	.252		
			102.517			

จากตารางที่ 43 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะคิด การปรับตัว ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนตำแหน่งงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน การสื่อสาร การตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการควบคุมดูแล ที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 44 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.542	.181	.323	.809
	ภายในกลุ่ม	396	221.641	.560		
	รวม	399	222.184			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.635	.878	2.101	.100
	ภายในกลุ่ม	396	165.490	.418		
	รวม	399	168.124			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.165	.722	1.536	.205
	ภายในกลุ่ม	396	186.084	.470		

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
	รวม	399	188.249			
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.997	.999	2.563	.054
	ภายในกลุ่ม	396	154.372	.390		
	รวม	399	157.369			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.230	1.077	2.273	.080
	ภายในกลุ่ม	396	187.565	.474		
	รวม	399	190.794			
6.ทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.776	.925	1.880	.132
	ภายในกลุ่ม	396	194.910	.492		
	รวม	399	197.686			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.032	1.011	2.193	.088
	ภายในกลุ่ม	396	182.513	.461		
	รวม	399	185.544			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	1.563	.521	1.382	.248
	ภายในกลุ่ม	396	149.279	.377		
	รวม	399	150.842			
9.การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.008	1.003	2.517	.058
	ภายในกลุ่ม	396	157.766	.398		
	รวม	399	160.774			
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.436	.479	1.152	.328
	ภายในกลุ่ม	396	164.508	.415		
	รวม	399	165.944			
11.การควบคุมดูแล	ระหว่างกลุ่ม	3	3.465	1.155	2.933*	.033
	ภายในกลุ่ม	396	155.940	.394		
	รวม	399	159.405			
รวม			1.478	.493	1.930	.124
			101.039	.255		
			102.517			

จากตารางที่ 44 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ารายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน ความ เชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะคิด การสื่อสาร การปรับตัว การตัดสินใจและ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมดูแลที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 45 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรม ที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของ พนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.640	.547	.981	.401
	ภายในกลุ่ม	396	220.544	.557		
	รวม	399	222.184			
2.คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.471	.157	.371	.774
	ภายในกลุ่ม	396	167.654	.423		
	รวม	399	168.124			
3.ความรู้และทักษะในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.236	.079	.166	.920
	ภายในกลุ่ม	396	188.013	.475		
	รวม	399	188.249			
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.521	.507	1.288	.278
	ภายในกลุ่ม	396	155.849	.394		
	รวม	399	157.369			
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	3	.732	.244	.508	.677
	ภายในกลุ่ม	396	190.063	.480		
	รวม	399	190.794			
6.ทักษะคิด	ระหว่างกลุ่ม	3	.610	.203	.408	.747
	ภายในกลุ่ม	396	197.076	.498		
	รวม	399	197.686			
7.การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	.866	.289	.619	.603
	ภายในกลุ่ม	396	184.679	.466		
	รวม	399	185.544			
8.การปรับตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	1.407	.469	1.243	.294
	ภายในกลุ่ม	396	184.679	.466		
	รวม	399	185.544			

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
9.การตัดสินใจ	ภายในกลุ่ม	396	149.435	.377		
	รวม	399	150.842			
	ระหว่างกลุ่ม	3	1.172	.391	.969	.407
	ภายในกลุ่ม	396	159.602	.403		
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	รวม	399	160.774			
	ระหว่างกลุ่ม	3	1.391	.464	1.116	.342
	ภายในกลุ่ม	396	164.553	.416		
	รวม	399	165.944			
11.การควบคุมดูแล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.027	.342	.856	.464
	ภายในกลุ่ม	396	158.378	.400		
	รวม	399	159.405			
	ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		.553	.184	.716
	ภายในกลุ่ม		101.964	.257		
	รวม		102.517			

จากตารางที่ 45 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะ ทักษะ การสื่อสาร การปรับตัว การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการควบคุมดูแลที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 46 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศชาย N =153		เพศหญิง N =247		T	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.97	0.64	3.83	0.70	2.01*	0.04
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.95	0.60	3.86	0.63	1.35	0.23
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.96	0.69	3.93	0.74	0.45	0.36
ภาพรวม	3.96	0.57	3.87	.62	1.40	0.10

จากตารางที่ 46 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 47 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.372	.843	1.834	.121
	ภายในกลุ่ม	395	181.580	.460		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.426	1.106	2.968*	.019
	ภายในกลุ่ม	395	147.234	.373		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.020	1.255	2.449*	.046
	ภายในกลุ่ม	395	202.400	.512		
	รวม	399	207.420			
รวม		4	3.965	.991	2.776*	.027
		395	141.041	.357		
		399	145.006			

จากตารางที่ 47 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนอายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 48 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานะภาพสมรสของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.155	.077	.166	.847
	ภายในกลุ่ม	397	184.797	.465		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.168	.084	.219	.803
	ภายในกลุ่ม	397	151.492	.382		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.489	1.244	2.411	.091
	ภายในกลุ่ม	397	204.931	.516		
	รวม	399	207.420			
รวม		2	.507	.253	.696	.499
		397	144.499	.364		
		399	145.006			

จากตารางที่ 48 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของสถานะภาพสมรสของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสถานะภาพสมรสของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 49 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.891	.445	.960	.384
	ภายในกลุ่ม	397	184.061	.464		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.092	1.046	2.777	.063
	ภายในกลุ่ม	397	149.567	.377		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.778	1.889	3.682*	.026
	ภายในกลุ่ม	397	203.643	.513		
	รวม	399	207.420			
รวม		2	1.781	.890	2.468	.086
		397	143.225	.361		
		399	145.006			

จากตารางที่ 49 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 50 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.722	.361	.778	.460
	ภายในกลุ่ม	397	184.229	.464		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.543	.272	.714	.490
	ภายในกลุ่ม	397	151.116	.381		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.022	.011	.021	.979
	ภายในกลุ่ม	397	207.399	.522		
	รวม	399	207.420			
รวม		2	.236	.118	.324	.723
		397	144.769	.365		
		399	145.006			

จากตารางที่ 50 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 51 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.307	1.102	2.403	.067
	ภายในกลุ่ม	396	181.645	.459		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.814	1.605	4.328*	.005
	ภายในกลุ่ม	396	146.845	.371		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.370	.457	.877	.453
	ภายในกลุ่ม	396	206.051	.520		
	รวม	399	207.420			
รวม		3	2.810	.937	2.609	.051
		396	142.196	.359		
		399	145.006			

จากตารางที่ 51 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ารายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนรายได้ของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 52 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.109	.703	1.523	.208
	ภายในกลุ่ม	396	182.843	.462		
	รวม	399	184.952			
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.035	.345	.907	.437
	ภายในกลุ่ม	396	150.624	.380		
	รวม	399	151.660			
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.977	1.326	2.580	.053
	ภายในกลุ่ม	396	203.443	.514		
	รวม	399	207.420			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.987	.662	1.833	0.140
	ภายในกลุ่ม	396	143.019	.361		
	รวม	399	145.006			

จากตารางที่ 52 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 53 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.60**
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.55**
3.ความมั่นคงในการทำงาน	.71**
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	.60**
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.68**
6. สิทธิในการทำงาน	.72**
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.66**
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.57**
โดยรวม	.79**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 54 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	B	S.E.	Beta	T	Sig.
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.025	.030	-.040	-.845	.399
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.004	.031	.005	.116	.908
3.ความมั่นคงในการทำงาน	.176	.037	.234	4.781	.000*
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	-.030	.032	-.044	-.935	.350
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.177	.032	.229	5.546	.000*
6. สิทธิในการทำงาน	.238	.034	.308	7.023	.000*
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.140	.029	.196	4.887	.000*
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.061	.025	.103	2.410	.016
ค่าคงที่ (a)	1.018				
R = .828		R^2 adj = .679		Overall F=106.503	
R^2 = .685					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 53 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

และจากตารางที่ 54 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.679 แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 67.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 32.10 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสิทธิในการทำงาน (Beta=0.308, Sig.=0.000) รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน (Beta=0.234, Sig.=0.000) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Beta=0.229, Sig.=0.000) และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Beta=0.196, Sig.=0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 55 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.57**
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.56**
3.ความมั่นคงในการทำงาน	.63**
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	.55**
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.57**
6. สิทธิในการทำงาน	.54**
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.53**
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.51**
โดยรวม	.69**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 56 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร				
	B	S.E.	Beta	T	Sig.
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.058	.045	.077	1.295	.196
2.สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.161	.047	.168	3.413	.001*
3.ความมั่นคงในการทำงาน	.204	.055	.228	3.687	.000*
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า	.048	.048	.060	1.004	.316
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.147	.048	.160	3.068	.002*
6. สิทธิในการทำงาน	.014	.051	.015	.271	.787
7.ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.069	.043	.082	1.607	.109
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.056	.038	.079	1.476	.141
ค่าคงที่ (a)	1.10				
	3				
R = .706		R^2 adj = .488		Overall F=48.459	
$R^2 = .498$					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 55 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

และจากตารางที่ 56 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.488 แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 48.80 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 51.20 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน (Beta=0.228, Sig.=0.000) รองลงมาคือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Beta=0.168, Sig.=0.001) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Beta=0.160, Sig.=0.002) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 57 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ประสิทธิภาพการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
1.ปริมาณงาน	.57**
2.คุณภาพงาน	.55**
3.ความรู้และทักษะในงาน	.47**
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.60**
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.60**
6.ทัศนคติ	.58**
7.การสื่อสาร	.49**
8.การปรับตัว	.67**
9.การตัดสินใจ	.54**
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.62**
11.การควบคุมดูแล	.58**
โดยรวม	.75**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 58 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของ 'ประสิทธิภาพการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

ประสิทธิภาพการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร				
	B	S.E.	Beta	T	Sig.
1.ปริมาณงาน	.181	.035	.224	5.215	.000*
2.คุณภาพงาน	-.015	.046	-.016	-.331	.741
3.ความรู้และทักษะในงาน	-.013	.038	-.015	-.342	.733
4.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.102	.048	.106	2.141	.033*
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.092	.048	.105	1.929	.054
6.ทัศนคติ	.195	.038	.228	5.186	.000*
7.การสื่อสาร	-.011	.042	-.013	-.271	.786
8.การปรับตัว	.197	.052	.201	3.811	.000*
9.การตัดสินใจ	-.055	.053	-.057	-1.028	.305
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.088	.047	.094	1.880	.061
11.การควบคุมดูแล	.160	.049	.168	3.244	.001*
ค่าคงที่ (a)	.368				
R = .789		$R^2_{adj} = .611$		Overall F = 58.080	
$R^2 = .622$					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 57 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมทั้ง 11 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

และจากตารางที่ 58 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.611 แสดงว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 61.10 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 38.90 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ทัศนคติ (Beta=0.228, Sig.=0.000) รองลงมาคือ ปริมาณงาน (Beta=0.224, Sig.=0.000) การปรับตัว (Beta=0.201, Sig.=0.000) การควบคุมดูแล (Beta=0.168, Sig.=0.001) และความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Beta=0.106, Sig.=0.033) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, T-TEST, F-Test, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คน มีสถานะภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยตำแหน่งงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่อยู่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 3 ปี

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านงานเป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ องค์กรจ่ายผลตอบแทนเหมาะสมกับคุณวุฒิและประสบการณ์ในการทำงานและพนักงานมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งที่ทำงานไม่เปลี่ยวสามารถเดินทางไปกลับได้อย่างปลอดภัย

ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ องค์กรมีการทำสัญญาการจ้างงานที่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงาน

ด้านโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานและพนักงานคิดวางแผนที่ทำอยู่ช่วยให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานสามารถร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ

ด้านสิทธิในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม

ด้านงานเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมงานสำคัญตามประเพณีหรือกิจกรรมแห่งชาติต่างๆ และองค์กรให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในด้านความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านการปรับตัว ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการตัดสินใจ ด้านการสื่อสาร ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้และทักษะในงาน ด้านการควบคุมดูแล ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า

ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม

ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติออกมา นั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันต่อเวลาเสมอ

ด้านความรู้และทักษะในงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เมื่อพนักงานพบเห็นสิ่งของที่แหกหลิมไว้มักจะนำส่งคืนเสมอ

ด้านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่มีประโยชน์และนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานของตน

ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานมองว่าลูกค้าคือคนสำคัญและต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำและเข้าใจได้ง่ายและ สามารถส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไปยังแผนกอื่นๆได้อย่างดี

ด้านการปรับตัวได้อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือยอมรับคำวิจารณ์และนำมาปรับปรุงตัวเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น

ด้านการตัดสินใจได้อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติทำงานต่างๆได้ด้วยตนเอง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านการควบคุมดูแลอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานพร้อมที่จะร่วมวางแผนงานในการควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆร่วมกับองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และเมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและค่านิยมต่างๆขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานในวันหยุดหากองค์กรขอความร่วมมือ

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กรแห่งนี้ก้าวหน้า

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ที่พนักงานอยากจะให้มีการปรับปรุง พัฒนา ต่อผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจดูแลกิจการ ดังนี้

ด้านปัจจัยพื้นฐาน ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากจำนวนห้องน้ำของพนักงานมีค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ที่จอดรถสำหรับพนักงานค่อนข้างไกลไม่ค่อยสะดวกต่อการใช้งาน และอาจเป็นอันตรายเมื่อพนักงานเลิกงานดึก จึงควรมีสถานที่จอดรถให้กับพนักงานที่เพียงพอและควรมีความปลอดภัยมากกว่านี้ พื้นที่ในการเก็บอุปกรณ์ต่างๆค่อนข้างน้อย ควรมีห้องแต่งตัวสำหรับพนักงานในการเปลี่ยนชุดก่อนเข้างาน มีตู้ล็อกเกอร์ไว้สำหรับเก็บของใช้ส่วนตัวของพนักงาน องค์กรควรให้ความสนใจเรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานมากกว่านี้ เช่น การติดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานก็มีความสำคัญมีผลต่อสภาพอารมณ์ จิตใจ และร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรมีการปรับอัตราเงินเดือน เงินค่าบริการ(Service Charge)ของพนักงานในแต่ละแผนกอย่างเหมาะสม องค์กรควรกระจายข่าวทางราชการ สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆที่พนักงานควรได้รับ ซึ่งการขาดข้อมูลตรงนี้ไปทำให้พนักงานต้องพลาดโอกาสผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับ

ด้านการทำงาน ผู้บริหารควรเอาใจใส่พนักงานและงานขององค์กรมากกว่านี้ ควรดูแลกระบวนการทำงานให้มีระบบและระเบียบมากขึ้น เช่น กฎระเบียบข้อบังคับ ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลต้องเป็นกลางในการกำกับควบคุมงาน ต้องมีการตักเตือนและลงโทษสำหรับพนักงานที่ทำผิด กฎระเบียบของทางบริษัท มีความชัดเจนในหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดการ การแจกแจงงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน แบ่งงานตามความเหมาะสมตามความสามารถของพนักงานและติดตามผลงานจากบุคคลที่มอบหมายรับผิดชอบเพื่อคุณภาพที่ชัดเจนของแต่ละคน เช่น การแบ่งห้องพักประจำวันของแม่บ้าน จำนวนห้องไม่เท่ากัน ซึ่งอาจมีการพักต่อหรือการ early check out ของแขกไม่แน่นอน หากมีการจัดสรรไม่ดี เกิดการรีบเร่งก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง ควรมีการจัดตั้งกลุ่มที่จะให้พนักงานแต่ละแผนกมาร่วมกันระดมความคิดร่วมกันดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างแท้จริง ให้ทุกคนได้ออกความคิดเห็นและนำความคิดเห็นทุกๆความคิดเห็น นำมาพิจารณาและปรับปรุงไปด้วยกัน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาโดยภาพรวมของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่งต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาโดยภาพรวมของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาโดยภาพรวมของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า อายุของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ระดับมาก

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 67.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 32.10 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสิทธิในการทำงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 48.80 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 51.20 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 61.10 ส่วน

ที่เหลืออีกร้อยละ 38.90 เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ โดยประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ ทักษะคน รองลงมาคือ ปริมาณงาน การปรับตัว การควบคุมดูแล และความเชื่อถือและไว้วางใจได้

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้ง 8 ด้าน ซึ่งได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การมีสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีสิทธิส่วนบุคคล มีความสมดุลของชีวิตหรือจังหวะชีวิต และมีความเป็นประโยชน์ต่อสังคมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard (1973) ซึ่งได้กล่าวว่าการจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบด้วยข้อบ่งชี้ ทั้ง 8 ข้อ ดังที่กล่าวมาข้างต้น โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เนื่องด้วยการทำงานโรงแรมนั้นต้องมีการประสานงานกันหลายแผนก ดังนั้น การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คาสซิโอ Cascio (1992) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และ พรรณพิไล ยิ้มรูปเล็ก (2554) คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่พึงพอใจ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การได้รับความร่วมมือที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้งานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ น้อยนคร (2551) ซึ่งศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าอยู่ในระดับดีมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยต่ำสุดอยู่ในด้านค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่ไม่เพียงพอ งานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัญชุรัตน์ นันท์เพ็ญ (2550) ในการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตต่อผลประกอบการขององค์กร ทัศนศึกษา 10 องค์กรชั้นนำในปี 2549 ซึ่งพบว่ามีความคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ

งานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกเนตร วิชโย (2551) ในศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย ซึ่งพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอยู่ในระดับปานกลาง โดยน้อยที่สุดอยู่ในด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยพนักงานมองว่าผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นและเสียงส่วนใหญ่ของพนักงาน อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณอิงอร ตั้งพันธ์ (2556) ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ การครองชีพในปัจจุบัน ต้องการมีสวัสดิการที่เหมาะสม มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งโดยความสามารถ มีระบบการให้รางวัลที่เหมาะสม และต้องการวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอเพื่อให้การทำงานมีความสะดวก ซึ่งจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าพนักงานโรงแรมจังหวัดเลยและพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจเป็นเพราะโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการบริหารจัดการในการดูแลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ดีกว่า

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมากทั้งหมด 11 ด้านดังแนวคิดของ แกรนโฮล์ม (Granholm, 1988) ซึ่งจะใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ดังนี้คือ ปริมาณงาน, คุณภาพงาน, ความรู้และทักษะในงาน, ความเชื่อถือและไว้วางใจ, มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ทักษะคิด, การสื่อสาร, การปรับตัว, การตัดสินใจ, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการควบคุมดูแล โดยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ด้านทักษะคิด คือ พนักงานมองว่าลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ซึ่งทักษะคิดในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถเป็นแรงขับเคลื่อนกระบวนการทำงานจากภายในสู่ภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของแกรนโฮล์ม (Granholm, 1988 อ้างถึงใน เกียรติคุณ วรกุล, 2545: 21) ที่กล่าวว่า ทักษะคิดนั้นจะดูได้จาก การมีความใส่ใจ สนใจต่อองค์การ สามารถรับผิดชอบงาน และเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ และผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมากทั้งหมดทั้ง 3 ด้าน ดังแนวคิดของสตีเยอร์ส และ พอตเตอร์ (1977) ซึ่งกล่าวว่า ในการวัดด้านความผูกพันต่อองค์กรต้องมี 3 ลักษณะดังนี้ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและ

การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโดยมากที่สุดคือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร รองลงมาคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ น้อยนคร (2551) ในการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มากที่สุด คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อจะทำประโยชน์ให้องค์กรและความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีมากที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพนักงานทำงานในองค์กรจนรู้สึกผูกพันแล้ว พนักงานย่อมมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กรแห่งนี้ก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัช และมันนารี (Marsh & Manari อ้างถึงใน ดวงพร พรวิทยา 2540 : 28) ซึ่งได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร เป็นความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความซื่อสัตย์ที่ศรัทธาที่ดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และสอดคล้องกับ สเตียร์สและพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1977 อ้างถึงใน พิชญากุล ศิริปัญญา, 2545 : 9) เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบสุข อินทโชติ (2554) ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยมากที่สุดคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงอร ตั้งพันธ์ (2556) ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันอยู่ในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานมองว่ามีค่านิยมที่ไม่ตรงกับองค์กร ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การบริหารงานของโรงแรมยังไม่มี ความเหมาะสม จึงทำให้ตัวพนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อไม่อยากทำงาน และหากมีโอกาสก็จะไปทำงานที่อื่นที่มีโอกาสก้าวหน้าและค่าตอบแทนที่มากกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ด้านตำแหน่งงาน โดยจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกเนตร วิไชโย (2551) ซึ่งพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงอร ตั้งพันธ์ (2556) ซึ่งงานวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่พบว่าปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช บัวทอง (2554) ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็นกะใน บริษัท บางกอกกลาส จำกัด โรงงานระยอง และงานวิจัยของ พงษ์เทพ เกษะด่วน (2555) ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่(ดอนเมือง) โดยผลการศึกษาของทั้งสองงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันนั้น ทุกปัจจัยไม่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ด้านตำแหน่งงาน โดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้และทักษะในงาน การสื่อสาร การตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการควบคุมดูแลที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ซึ่งพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานมีมากกว่าด้านตำแหน่งงาน นั่นก็คือด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านอายุ โดยจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบสุข อินทโชติ (2554) ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน และงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์เทพ เกษะด่วน (2555) ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่(ดอนเมือง) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันนั้น ทุกปัจจัยไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือด้านสิทธิในการทำงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเพราะองค์กรมีวิธีการเอาใจใส่ดูแลสวัสดิการ และดูแลด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นอย่างดี

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยจากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ น้อยนคร (2551) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน และ กอบสุข อินทโชติ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และ อิงอร ต้นพันธ์ (2556) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมาตรฐาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 3 ดาว พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตร ขาวประภา (2550) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1 ซึ่งพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ช่วยสอนโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียน และจากการศึกษาที่พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ทักษะคนดี รองลงมาคือ ปริมาณงาน การปรับตัว การควบคุมดูแล ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1.1 ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่น้อยที่สุดคือด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยเห็นว่าการได้รับค่าล่วงเวลาพิเศษจากการทำงานที่เหมาะสมยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ควรศึกษาสิทธิหน้าที่นายจ้างและลูกจ้างตามกฎหมายแรงงาน และทำข้อตกลงพร้อมชี้แจงรายละเอียดข้อตกลงกับพนักงานอย่างชัดเจน หากต้องให้พนักงานทำงานล่วงเวลาต้องมีการจ่ายค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสม

1.2 ผลจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านที่น้อยที่สุดคือด้าน ปริมาณงาน ในแผนกของพนักงานมีอัตราการกำลังที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการจัดการจัดสรรกำลังคนในแต่ละแผนก โดยให้ปริมาณงานกับปริมาณคนนั้นมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการ หากมีพนักงานไม่เพียงพอ ต้องรับพนักงานเพิ่ม เช่น เมื่อโรงแรมมีการจัดงานเลี้ยง ที่มีจำนวนแขกมาก ก็ควรรับพนักงาน Casual โดยให้ค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง หรือรายวัน เพื่อให้มีพนักงานในการให้บริการที่เพียงพอ

1.3 ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสิทธิในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการดูแลสิทธิของพนักงานอย่างจริงจัง บริหารจัดการสิทธิหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยแบ่งงานตามความสามารถและตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม มีการกำหนดขอบเขตงานของแต่ละบุคคล มอบหมายงานอย่างชัดเจน ให้พนักงานได้มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา หรือ ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการทำงานต่างๆ และร่วมหาแนวทางในการทำงานร่วมกัน

1.4 ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการสร้างความเชื่อมั่นแก่พนักงาน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ให้พนักงานทราบจุดมุ่งหมายและสามารถร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างเต็มที่ และผู้บริหารควรให้โอกาสสำหรับพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นตามความเหมาะสม

1.5 ผลจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ทักษะคน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างทักษะคนที่ดีแก่พนักงาน โดยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน ให้การดูแลเอาใจใส่พนักงาน เสมือนคนในครอบครัว สร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานได้รู้สึก

เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบผลสำเร็จ ซึ่งก็จะช่วยให้พนักงานนั้นเกิดความรัก อยากรที่จะช่วยกันดูแล และจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด

1.6 ผลจากการรวบรวมข้อเสนอแนะของพนักงานต่อผู้บริหาร ก็พบว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อ 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านปัจจัยพื้นฐาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงความพร้อมในด้านปัจจัยพื้นฐานสำหรับพนักงาน เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ให้เพียงพอและเหมาะสม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรมีการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานในแต่ละแผนกให้เหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แน่นอน ชัดเจน ด้านการทำงาน ผู้บริหารควรเอาใจใส่พนักงานและควรดูแลกระบวนการทำงานให้มีระบบและระเบียบมากขึ้น ควรมีการจัดการ การแจกแจงงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน แบ่งงานตามความเหมาะสมตามความสามารถของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย ในการสัมภาษณ์พนักงาน และผู้บริหาร เพื่อได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งขึ้นในการชี้แจงปัญหาและหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

2.2 ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ ในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ เช่น จังหวัดในภาคใต้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆของประเทศไทย

2.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ โดยแบ่งตามมาตรฐานโรงแรมแต่ละระดับ เช่น ระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว

2.4 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะ โดยแยกเป็นแต่ละแผนก

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2560. **สรุปสถานการณ์พักแรม จำนวนผู้เยี่ยมเยือน และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือน ปี 2559.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25801> (13 มีนาคม 2560).
- กอบสุข อินทโชติ. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติภูมิ มีประดิษฐ์. 2556. **หลักการทำให้มีประสิทธิภาพ.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.facebook.com/kittipoomgened/photos/a.499390713483690.1073741828.499244806831614/540699432686151/?type=1&theater> (30 มีนาคม 2559).
- เกียรติคุณ วรกุล. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญตา พระธาตุ. 2554. **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการกรมศึกษา : สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- คชาวุธ พรหมายน. 2545. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จริยา เห็นงาม. 2559. **ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดระยอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราภรณ์ น้อยนคร. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จุฑาทพร กบิลพัฒน์. 2554. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** ค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ชนกเนตร วิไชโย. 2551. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ชาญวุฒิ บุญชม. 2553. **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติ
ชน. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ณัฐธรินีย์ พิศวงษ์. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ดวงพร พรวิทยา. 2540. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัด
วิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. 2538. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบอบราชการ. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.**
- ธงชัย สันติวงษ์. 2541. **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.**
- ธวัช บัวทอง. 2554. **การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานเป็น
กะในบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏรำไพพรรณี.**
- นฤตล มีเพียร. 2541. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบิน
ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- นำศักดิ์ หอมชื่น. 2547. **การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามเกณฑ์การ
ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียน
มัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.**
- น้ำจิต ชาวันดี. 2544. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- พงษ์เทพ เกษด่วน. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอน
เมือง). การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- พรรณพิไล ยิ้มรูปเล็ก. 2554. **คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะจันทร์ อำเภอกะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗. 2559. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://vtlandlawoffice.com/images/hotelact2547.pdf> (30 มีนาคม 2559).

- พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค:
กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภูวดล วงศ์รัตน์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี:
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทมินิแบไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนสิชา อนุกุล. 2553. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปี
พุทธศักราช 2553. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- มัญชรรัตน์ นันเพ็ญ. 2550. การศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตต่อผลประกอบการขององค์กร
กรณีศึกษา 10 องค์กรชั้นนำในปี 2549. สารนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- โรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. 2559. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
[https://www.expedia.co.th/Hotel-
Search?destination®ionId=0&latLong=18.787747,98.99312069999999&star=
40&sort=recommended](https://www.expedia.co.th/Hotel-Search?destination®ionId=0&latLong=18.787747,98.99312069999999&star=40&sort=recommended) (30 มีนาคม 2559).
- ล่อ มีร์กซ์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อสถาบันของ
ข้าราชการมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิราภรณ์ สุวรรณกุล. 2554. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของ
พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแม่วัง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏลำปาง.
- วรรณดี แสงประทีปทอง. 2553. เอกสารฝึกอบรมการเขียนและวิเคราะห์ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์
หน่วยที่4 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วารุณี แดบสูงเนิน. 2554. คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ การเสริมสร้างพลังใน
งานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สถิต คำลาเลี้ยง. 2544. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ
บินทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมใจ ลักษณะ. 2546. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน(พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ:ธนัชการ
พิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559. **GDP ไตรมาสที่สี่ ปี 2558
และแนวโน้มปี 2559**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.nesdb.go.th/article_attach/PPTQ4-2015.pdf (30 ธันวาคม 2559).
- สุพรรณิ ปันผสม. 2554. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน:กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ จังหวัด
พิษณุโลก และจังหวัดพิจิตร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุมิตร ขาวประภา. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลของ
โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุวดี ตุ่นวงษ์วิวัฒน์. 2544. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสินเชื่อฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง**. ภาคนิพนธ์ปริญญา
โท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ ไกรสงคราม. 2538. **การศึกษาคุณภาพชีวิตของชาวชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ
ปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- อิงอร ตันพันธ์. 2556. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. **วารสาร
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.tci-
thaijo.org/index.php/jkbu/article/viewFile/25260/21490](http://www.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/viewFile/25260/21490) (25 ตุลาคม 2559).
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. 2556. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Allen and Meyer. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance
and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational
Psychological Society**. [Online]. Available [Organizational%20Commitment-
Allen-Meyer%20\(1990\).pdf](#) (20 ตุลาคม 2559).
- Huse, E. and Thomas C. 1985. **Organization and development and change**. 3rd ed..
New York: West Publishing Company.

Millet, John D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.

Richard, M. 2007. The practice of engagement. **Strategic HR Review**, 6(16), 52-59.

Steers, R.M. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22(1), 46-56.

UNESGO. 1978. Indicators of Environmental Quality and Quality of Life. **Reports and Papers in the Social Sciences**. [Online] Available <http://unesdoc.unesco.org/images/0003/000367/036722eo.pdf> (15 May 2016).

Walton, Richard E. 1973. Quality of working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15(Fall), 11-21.

_____. 1975. **Criteria for Quality of Life: The Quality of working Life**. New York: Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
ในองค์กร คำถามทุกข้อไม่ใช่แบบทดสอบความรู้ ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด ขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ตรงกับ
ความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็นความลับโดยจะนำเสนอในภาพรวมจะไม่มีผลกระทบต่อ
ต่อผู้ตอบใดๆทั้งสิ้น และข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สภาพ
การทำงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ โปรดตอบทุกข้อเนื่องจากคำตอบของท่านจะ
เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ผลการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าตัวเลือก
และเติมข้อความในช่องว่าง

1.เพศ

1.ชาย

2.หญิง

2.ปัจจุบันอายุ

1.อายุต่ำกว่า 20 ปี

2.อายุ 21-30 ปี

3.อายุ 31-40 ปี

4.อายุ 41-50 ปี

5.อายุมากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

1.โสด

2.สมรส

3.อื่นๆ

(หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่)

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

1.ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.ปริญญาตรี

3.สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

- 1.แผนกต้อนรับ 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 3.แผนกแม่บ้าน

6. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,001 บาท ขึ้นไป

7.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี
 3. 4-6 ปี 4. มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โปรดระบุความคิดเห็นที่ท่านมีต่อประเด็นคำถามต่อไปนี้อย่างเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1.1องค์กรจ่ายผลตอบแทนเหมาะสมกับคุณวุฒิและประสบการณ์ในการทำงานของท่าน					
1.2 ท่านได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับภาระหน้าที่ที่ท่านต้องรับผิดชอบ					
1.3 ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
1.4 ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับ					
1.5ท่านพึงพอใจกับเงินค่าบริการ(Service Charge)ที่ท่านได้รับจากองค์กร					
1.6ท่านได้รับค่าล่วงเวลาพิเศษจากการทำงานที่เหมาะสม					
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
2.1องค์กรมีการจัดระบบป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยเป็นอย่างดี เช่น มีการให้ความรู้และฝึกซ้อมวิธีการหลบภัย					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน(ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.ความมั่นคงในการทำงาน					
2.2สถานที่ตั้งที่ทำงานของท่านไม่เปลี่ยวสามารถเดินทางไปกลับได้อย่างปลอดภัย					
2.3งานที่ท่านทำอยู่ไม่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ					
2.4ท่านมีความสุขทางกายและทางจิตใจกับบรรยากาศการทำงานของท่าน					
3.1องค์กรของท่านมีการทำสัญญาการจ้างงานที่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงาน					
3.2องค์กรของท่านมีอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ					
3.3ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
3.4ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นอย่างดี					
4.โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า					
4.1องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน					
4.2ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับการฝึกอบรม ดูงานหรือเข้าร่วมการประชุมสัมมนาต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน					
4.3งานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ					
4.4ความรู้ที่ท่านมีอยู่สามารถทำให้ท่านก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้					
5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายในองค์กร					
5.1องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
5.2ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.3 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาหรือข้อสงสัยในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
5.4 เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี					
5.5 ท่านสามารถที่จะร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ					
6. สิทธิในการทำงาน					
6.1 ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจและสิทธิในการทำงานแก่พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน					
6.2 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่					
6.3 ท่านสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองในเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจการตัดสินใจ					
6.4 ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่อผู้บริหารโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน					
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
7.1 ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
7.2 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม					
7.3 การปฏิบัติงานของท่านไม่ส่งผลต่อความสุขของบุคคลในครอบครัว					
7.4 ท่านมีเวลาไปทำสิ่งที่สนใจอื่นๆ นอกเหนือจากการทำงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.งานเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
8.1องค์กรของท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการ โดยการรับเข้าการทำงาน					
8.2องค์กรของท่านให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมงานสำคัญตามประเพณีหรือกิจกรรมแห่งชาติต่างๆ					
8.3 องค์กรของท่านให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในด้านความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
8.4ท่านเคยร่วมกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เช่น การบริจาคโลหิต อนุรักษ์ด้านภยยาเสพติดในพื้นที่ทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โปรดระบุความคิดเห็นที่ท่านมีต่อประเด็นคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ปริมาณงาน					
1.1ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
1.2งานที่ท่านทำมีการกำหนดขอบเขตรับผิดชอบที่ชัดเจน					
1.3ในแผนกของท่านมีอัตราการทำงานที่เหมาะสมกับงาน					
1.4เวลาเริ่มงานและสิ้นสุดงานของท่านกำหนดแน่นอน					
2.คุณภาพงาน					
2.1ท่านทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจนได้รับคำชม หรือมักจะได้ทิปอยู่เสมอ					
2.2ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดข้อผิดพลาดน้อย					

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันต่อเวลาเสมอ					
2.4 ผลจากการปฏิบัติงานของท่านนั้นเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชา					
3. ความรู้และทักษะในงาน					
3.1 ท่านได้ทำงานตรงตามสาขาที่ท่านได้จบการศึกษา					
3.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความรู้ ความชำนาญของท่าน					
3.3 ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.4 ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ในงานให้แก่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
4. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4.1 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านปฏิบัติงานโดยลำพัง					
4.2 ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำเสมอ					
4.3 เมื่อท่านพบเห็นสิ่งของที่แหกหลิมไว้ ท่านมักจะนำส่งคืนเสมอ					
4.4 เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจให้ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนได้					
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
5.1 องค์กรของท่านพร้อมที่จะยอมรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่ช่วยต่อการพัฒนาองค์กร					
5.2 ท่านมักจะมีแนวทางใหม่ๆ ที่ช่วยให้กระบวนการทำงานต่างๆ ง่ายขึ้น					
5.3 เมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ท่านมักจะนำเสนอแนวคิดในการจัดการการดำเนินงานอยู่เสมอ					

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.4 ท่านสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่มีประโยชน์และนำข้อมูล มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานของตน					
6.ทัศนคติ					
6.1ท่านมีจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม					
6.2ท่านมองว่าการสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด					
6.3ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ เสมอ					
6.4ท่านมองว่าลูกค้าคือคนสำคัญและต้องได้รับ การดูแลเป็นอย่างดี					
7.การสื่อสาร					
7.1ท่านสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งใน ด้านการเขียน การพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7.2ท่านสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่าง ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำและเข้าใจได้ง่าย					
7.3ท่านสามารถส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานไปยังแผนกอื่นๆได้อย่างดี					
7.4ท่านสามารถอำนวยความสะดวกในด้านการ ติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี เช่น ช่วย ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
8.การปรับตัว					
8.1ท่านสามารถยอมรับวิธีการใหม่ๆในการทำงาน ที่ทางองค์กรเสนอ					
8.2ท่านมักจะศึกษา เรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับ สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว					
8.3ท่านมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
8.4ท่านยอมรับคำวิจารณ์และนำมาปรับปรุงตัว เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น					

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.การตัดสินใจ					
9.1 ท่านสามารถคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติ ทำงานต่างๆได้ด้วยตนเอง					
9.2 ท่านสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้					
9.3 ท่านมีระดับความสามารถในการที่จะเลือก หนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจโดยใช้ความฉลาด รอบรู้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ต้องการ					
9.4 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ วางแผนงาน กระบวนการทำงานต่างๆในการ ทำงาน					
10.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
10.1 ท่านเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเสมอ					
10.2 หากเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันแก้ไข ปัญหาให้เสร็จลุล่วงไปได้					
10.3 ท่านประสานงานและให้ความร่วมมือเป็น อย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จนทำให้งาน บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
10.4 ท่านสามารถติดต่อสื่อสาร พูดคุย หรือ ปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ ตลอดเวลา					
11.การควบคุมดูแล					
11.1 ท่านพร้อมที่จะร่วมวางแผนงานในการ ควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆร่วมกับ องค์กรให้ดียิ่งขึ้น					
11.2 ท่านสามารถเป็นตัวแทนในการควบคุมและ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานแทน ผู้บังคับบัญชาได้					
					ระดับความเห็น

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.3 ท่านมักจะตรวจสอบกระบวนการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อลดการเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด					
11.4 หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้น ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โปรดระบุความคิดเห็นที่ท่านมีต่อประเด็นคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1.1 องค์กรมีการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้					
1.2 ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
1.3 ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่มาใช้บริการ					
1.4 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและค่านิยมต่างๆขององค์กร					
1.5 หากมีผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร ท่านเต็มใจที่จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นต่อองค์กร					
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
2.1 ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
2.2 ท่านได้พยายามหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอสม่ำเสมอเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น					
2.3 ท่านเต็มใจที่จะมาปฏิบัติงานในวันหยุดหากองค์กรขอความร่วมมือ					
ระดับความเห็น					

ประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
2.5 ท่านมีความใส่ใจต่อสถานภาพและความเป็นไปขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
2.6 ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
3.1 ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไป					
3.2 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อช่วยให้องค์กรแห่งนี้ก้าวหน้า					
3.3 ท่านไม่ต้องการเปลี่ยนงานหรือย้ายงานแม้จะได้รับโอกาสหรือผลตอบแทนที่สูงกว่า					
3.4 ท่านมีความรู้สึกผูกพันและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งนี้เป็นอย่างมาก					
3.5 หากท่านทำงานผิดพลาดและโดนตำหนิหรือถูกทำโทษ ท่านจะไม่ย่อท้อและตั้งใจทำงานต่อไป					

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ที่อยากจะทำให้มีการปรับปรุง หรืออยากจะทำให้มีการพัฒนา ต่อผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจดูแลกิจการ

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

หนังสือขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๒๙/ กกค



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๕ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ด้วยนางสาวชีวาพร วงศ์คม รหัส ๕๗๐๖๔๐๑๐๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีความประสงค์จะรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมที่ทำงานเป็นกะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวจะต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น

เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ นักศึกษา จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย จะขอบขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ จิตรุงค์ลำเลิศ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

งานบริการและมาตรฐานการศึกษา

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๗ ๕๕๒๐-๔

โทรสาร ๐ ๕๓๔๙ ๔๑๓๓



ภาคผนวก ค

รายชื่อโรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายชื่อโรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. โรงแรมAE LANA เชียงใหม่ อีเคสติกติก
2. โรงแรมคุ้มภูคำ เชียงใหม่
3. โรงแรมเดอ ชาย ดี โอเรียนเทล
4. โรงแรมซิค อีสตานา
5. โรงแรมครอสทู เชียงใหม่ เซาท์เกต วิลล่า
6. โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า
7. โรงแรมครอสทู เชียงใหม่ นอร์ทเกตวิลล่า
8. โรงแรมซีมอร์ เชียงใหม่ บาย อันดาคุระ
9. โรงแรมครอสทู เชียงใหม่ นิมมาน วิลล่า
10. โรงแรมครอสทู ไวบ์ เชียงใหม่ ดีเซม โฮเทล
11. โรงแรมเดอ ชาย เดอะ โคลเนี่ยล
12. โรงแรมครอสทูเชียงใหม่ ริเวอร์ไซด์รีสอร์ท
13. โรงแรมเดอ ลานนา
14. โรงแรมคาซา ดาลัว
15. โรงแรมเดอชาย เดอะเด็คโค
16. โรงแรมศิริธารา บุติก รีสอร์ท
17. โรงแรมบุรี ศิริ
18. โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ เชียงใหม่
19. โรงแรมพิงค์วิมาน
20. โรงแรมจันทร์คำ บุติก โฮเต็ล
21. โรงแรมพูนเพชร เชียงใหม่
22. ซิค วิลล่า 6
23. โรงแรมโลดส์ปางสวนแก้ว
24. ซีวี วนา บุติก รีสอร์ท แอนด์ สปา
25. โรงแรมศิริปันนา วิลล่า รีสอร์ท แอนด์ สปา
26. ซีวี วนา สวีท รีสอร์ท
27. โรงแรมศิริล้านนา
28. เซน พรีเมียม บำรุงราษฎร์ ซอย 2
29. โรงแรมสิงหนตตรา ลานนา บุติกส์ไต้ล

รายชื่อโรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

30. เซนรุ่มส์ ห้วยแก้ว ไรด์
31. โรงแรมสุริวงค์ เชียงใหม่
32. เซนศาลา ริเวอร์พาร์ค รีสอร์ท
33. โรงแรมอโมรา ท่าแพ เชียงใหม่
34. ดี โอเรียลทอล สยาม รีสอร์ท
35. โรงแรมอิมพีเรียล แม่ปิง
36. โรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่
37. ล้านนา เรสซิเดนซ์
38. โรงแรมยางคำวิลเลจ
39. โรงแรมเวียงหลวงรีสอร์ท
40. โรงแรมเดอะ กรานารี รีสอร์ท
41. วิลล่า 88 นิมมาน เชียงใหม่
42. โรงแรมเดอะ แกรนด์ ฌักทรี
43. วิลล่า มหาภิรมณ์
44. โรงแรมเดอะริม รีสอร์ท
45. ศาลาล้านนา เชียงใหม่
46. โรงแรมแทมมารีน วิลเลจ
47. โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ
48. โรงแรมนิดา รุ่มส์ ไรด์ 24 นิมมา สตาร์
49. อรุณธารา ริเวอร์ไซด์ บุติค โอเทล
50. บ้านสบาย วิลเลจ รีสอร์ท แอนด์ สปา
51. อเวย์ ภูคำ เชียงใหม่ วิลล่า
52. โรงแรมโพธิ์ ซีริน เชียงใหม่
53. แอท ฟิงคันคร ห้วยแก้ว เชียงใหม่
54. โรงแรมฟูราม่า เชียงใหม่
55. โฮเทล เดส อาร์ตติส ปิง ซิลลู
56. มารายา โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท
57. เดอะ บาลโคนี เชียงใหม่ วิลเลจ
58. เมาร์ทเพ้น ครีก เวลเนสส์ รีสอร์ท

รายชื่อโรงแรมสี่ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

59. อมตะ ล้านนา วิลเลจ
 60. แมงโก้ ที. วิลล่า เชียงใหม่ รีสอร์ท
 61. anantara Chiangmai serviced suites
 62. โรงแรมHOC5 Daily Apartment Chiangmai
 63. โรงแรมมรรคาชีวา
 64. โรงแรมยู นิมมาน เชียงใหม่
 65. โรงแรมฮอติเคย์ อินน์ เชียงใหม่
 66. โรงแรมระรินจินดา เวิลด์เนส สปา รีสอร์ท
 67. โรงแรมยูเชียงใหม่
 68. โรงแรมราชมรรคา ไทย วิลลา
 69. โอเอซิสบ้านแสนดอยสปารีสอร์ท
 70. โรงแรม 99 เดอะ เฮอริเทจ
 71. โรงแรมบายสิริมายา
 72. โรงแรม สิบแสน ลักซูรี
 73. โรงแรมเชียงใหม่ แกรนด์วิว โฮเต็ล & คอนเวนชัน เซ็นเตอร์
 74. โรงแรมอาร์ต ไทม แกลเลอรี นิมมาน เชียงใหม่
 75. โรงแรมคุ้มพญา รีสอร์ท แอนด์ สปา เซ็นทารา บูติค คอลเลกชัน
 76. โรงแรมเดอะ นาคา เชียงใหม่ บาย ยูนิค คอลเลกชัน
 77. วีซี แอท สวอนฟัก โฮเต็ล แอนด์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์
 78. โรงแรมอมตะ ล้านนา เชียงใหม่ วัน เมมเบอร์ ออฟ เดอะ ซีเคิร์ท รี ทรีด
 79. โรงแรมปอร์โตฟิโน เชียงใหม่ รีสอร์ท แอนด์ สปา
 80. โรงแรมเชียงใหม่อาร์ต ไทม แกลเลอรี นิมมาน เชียงใหม่
 81. โรงแรมลานนาดุสิตา บูติค รีสอร์ท บาย อันดาครา
 82. โรงแรมดิเอ็มเพรส เชียงใหม่
- ที่มา : Expedia.com, 2559



ภาคผนวก ค

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชีวาพร วงศ์คม
เกิดเมื่อ	30 มีนาคม 2535
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2557 ปริญญาตรี คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ.เชียงใหม่ (เกียรตินิยมอันดับ 1) พ.ศ.2553 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ลำพูน จ.ลำพูน
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2557-2559 พนักงานต้อนรับ โรงแรมลานนา ดุสิตา บูติค รีสอร์ท บาย อันดาคุรา จ.เชียงใหม่ พ.ศ.2559-ปัจจุบัน พนักงานต้อนรับ โรงแรมเวียงมนตรา จ.เชียงใหม่
อีเมล	sheewa_wong@hotmail.com