

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัด
เพชรบุรี*

THE QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY OF
EMPLOYEES IN SERVICE INDUSTRY IN MUEANG PHETCHABURI
DISTRICT, PHETCHABURI PROVINCE

ธนสิน จันทเดช

Thanasin Janthadech

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Faculty of Business Administration and Technology, Stamford International University

Corresponding author E-mail: Thanasin.janthadech@stamford.edu

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ 2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ 3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ 4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า

วัตถุประสงค์ 1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4 วัตถุประสงค์ที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อ

* Received 3 May 2024; Revised 24 May 2024; Accepted 27 June 2024

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ วัตถุประสงค์ที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และวัตถุประสงค์ที่ 4 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, อุตสาหกรรมบริการ

Abstract

This article has the objectives: 1. to investigate the personal details of employees in the service business 2. To investigate the level of quality of working life of employees in the service industry. 3. to investigate the performance of workers in the service industry 4. to investigate factors impacting employee performance in the service industry. Quantitative research is being conducted. A total of 140 people participated in the questionnaire survey. Data were examined by descriptive and inferential statistics.

Finding objectives 1. Demographic data can be gathered. The bulk of the sample was female (68.6 percent), aged 41 to 50 years (33.6 percent), single (47.8 percent), and had less than a bachelor's degree. Accounting for 81.4 percent. Objective 2 The level of quality of working life of employees in the service industry in Mueang Phetchaburi District. Phetchaburi Province has a high level of quality of life at work. When considering each aspect, it is found that job responsibility is the priority, followed by job advancement and stability, and

organizational commitment, participation in work decision-making, and compensation and benefits. Objective 3 The relationship between quality of working life factors that affect the performance of employees in the service industry in Mueang Phetchaburi District, Phetchaburi Province. It was found that the quality of work life factors in compensation and welfare, and the quality of work quality factors in work responsibility, have a significant effect on the performance of employees in the service industry at the 0.001 level. And objective 4, the quality of work life factor in terms of participation in decision-making at work influences the performance of employees in the service industry with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: The Quality of Work Life, Work Efficiency of Employees, Service Industry

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศได้เป็นอย่างดี (ณัฐฐา วรรณสุข และวาสิตา บุญสาร, 2565 : 220) ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อการเติบโตทางธุรกิจมากขึ้นตามไปด้วย โดยการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาลและเป็นอีกหนึ่งรายได้หลักของประเทศ จากสถิติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในแต่ละปี นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากกว่า 19 ล้านคน โดยเพิ่มมากขึ้นเป็นมากกว่า 32 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2559 และเพิ่มมากขึ้นเป็น 39 ล้านคน ในปี พ.ศ.2562 ทำให้เห็นได้ชัดเจนถึงการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (ประเทือง มูลทองตน และคณะ, 2564 : 40) ทั้งนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดธุรกิจบริการชนิดหนึ่งที่เป็นเงาแฝงและเจริญเติบโตคู่กัน นั่นก็คือ ธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญทั้งในด้านการสร้างงาน

และอาชีพให้แก่ชุมชน ทั้งนี้ยังเป็น ธุรกิจที่สร้างงานให้กับประชากรทั้งทางตรงและทางอ้อมการจ้างงานทางตรง ได้แก่ พนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับต่าง ๆ โดยทั่วไปอัตราส่วนของจำนวนแรงงานต่อ จำนวนห้องพัก คือ 1.5-2 : 1 ซึ่งหมายถึง หากอุตสาหกรรมบริการมีห้องพัก 200 ห้อง ก็จะมีพนักงานถึง 300 ขึ้นไป เพื่อให้สามารถบริการในงานส่วนต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมบริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และการจ้างงานทางอ้อม ได้แก่ พนักงานขับรถรับจ้าง พนักงาน ขายของที่ระลึก ช่างเสริมสวย เกษตรกร ปลุกผัก ผลไม้ ไม้ตัดดอกส่งอุตสาหกรรมบริการ ช่างตัดเสื้อ ร้านค้าและ บริการต่างๆ (ชนาภรณ์ ทศนภักดี, 2562 : 1)

เนื่องจากธุรกิจอุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจการให้บริการผู้มาใช้บริการและเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลาไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างเพียงพอสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอุตสาหกรรมบริการ พนักงานทุกระดับซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และพัฒนาดูแลเอาใจใส่เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานสากลของโรงแรม ดังนั้นความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกระดับโดยเฉพาะพนักงานบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความประทับใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ และการที่พนักงานบริการเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้มาใช้บริการกับอุตสาหกรรมบริการ วิธีการสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีใจรักในงานบริการอย่างแท้จริง มีทักษะในการบริหารจัดการ และจิตสำนึกในการบริการ สิ่งสำคัญคือความพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผล และวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558 : 1) ซึ่ง “คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)” ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและยังส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรซึ่งมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ และเมื่อพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่สูงขึ้น จะมีการพัฒนาการทำงานของตนให้ก้าวขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้นอยู่เรื่อย ๆ พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดน้อยลง มีความแม่นยำมากขึ้น (วันรัฐ จิตุชัย, 2563 : 1) โดยในปัจจุบันคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานถือเป็นจุดเริ่มต้นและมี

ความสำคัญต่อคุณภาพการดำเนินงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ได้เกิดขึ้นจากการนำเครื่องมือหรือระบบใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเท่านั้น หากแต่จำเป็นต้องทำให้พนักงานพร้อมและยินดีในการปฏิบัติตามระบบอย่างเต็มที่ เช่น พนักงานต้องเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการปฏิบัติตามระบบงานใหม่ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานบางอย่างที่เคยทำอยู่หรืออาจจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับคนใหม่ ๆ ที่ไม่เคยร่วมงานด้วยมากขึ้น โดยประโยชน์ดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปผลตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ หรือการทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เป็นต้น (อภิวรรตน์ กรมเมือง, 2564 : 25) ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและพนักงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในการพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน

“เขาวังคู่บ้าน ขนมหวาน เมืองพระ เลิศล้ำศิลปะ แดนธรรมะ ทะเลงาม” คำขวัญประจำจังหวัดเพชรบุรี ที่แสดงถึงศักยภาพและอัตลักษณ์ของจังหวัดซึ่งเป็นต้นทุนสำคัญในการพัฒนา ซึ่งสำนักงานจังหวัดเพชรบุรี (2564 : 1) ได้เผยแพร่แผนพัฒนาจังหวัด พ.ศ. 2566 – 2570 โดยที่ประชุมมีมติกำหนดเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี คือ “เพชรบุรีเมืองต้นแบบตามศาสตร์พระราชา น่ายู่น น่ายิน น่ายั่ว สู่เมืองสร้างสรรค์ระดับสากล อย่างยั่งยืน” โดยมีประเด็นการพัฒนาที่สำคัญ 4 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นการพัฒนาที่ 1 “การพัฒนาเศรษฐกิจแบบครบวงจร จากฐานการค้า การลงทุน การบริการ การท่องเที่ยว และการเกษตรสู่ความมั่นคงยั่งยืน ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี” ประเด็นการพัฒนาที่ 2 “การเสริมสร้างความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ด้วยต้นทุนทางสังคม ประชาชนพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยศาสตร์พระราชา” ประเด็นการพัฒนาที่ 3 “การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน” ประเด็นการพัฒนาที่ 4 “การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมสู่เมืองสร้างสรรค์ระดับสากล ด้วยทุนทางศิลปะ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว บนฐานทรัพยากร อัตลักษณ์ท้องถิ่น และศักยภาพของพื้นที่” และในปัจจุบันจังหวัดเพชรบุรีได้ดำเนินการขับเคลื่อนจังหวัดสู่เมืองสร้างสรรค์ (ด้านอาหาร) ของ UNESCO อีกด้วย

เพื่อตอบสนองต่อแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรีดังกล่าว การศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี” โดยศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นส่วนหนึ่งในงานด้านบริการที่มีความสำคัญเชื่อมโยงกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี

จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์การไปสู่เป้าหมายและสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2566 – 2570 ที่มุ่งพัฒนาการบริการ การท่องเที่ยว สุขภาพ ความมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

วิธีการดำเนินวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 140 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้หลักคำนวณของ Samuel B. Green (1991 : 500)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่เป็นลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเชื่อมโยงจากกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เข้ากับเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ

อุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงาน ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ 1) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการ ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงวัตถุประสงค์และแจกแบบสอบถามด้วยตนเองตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และ 2) นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามจนครบตามจำนวน เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการ Run Regression 2 วิธีด้วยกัน ได้แก่ Enter และ Stepwise และทำการตรวจสอบการปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของคู่ตัวแปรอิสระ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 140 คน พบว่า

1) ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.4 ตามลำดับ

2) ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี อายุระหว่าง 51 – 60 ปี และ อายุไม่เกิน 20 ปี ตามลำดับ

3) ด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.8 เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ สถานภาพสมรส สถานภาพหม้าย และ สถานภาพหย่าร้าง ตามลำดับ

4) ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4 เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถกล่าวโดยสรุปข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4

วัตถุประสงค์ที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

1) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานส่งผลทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การปรับขึ้นเงินเดือนส่งผลทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในงานจูงใจให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน และตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตในการทำงานตามลำดับ

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม อุตสาหกรรมบริการมีสวัสดิการที่เพียงพอสำหรับท่าน และ อุตสาหกรรมบริการมีความใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงาน ตามลำดับ

3) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ รู้สึกผูกพันต่อวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงาน มีความยินดีหากมีการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในองค์กร และ มีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างเนื่องตามลำดับ

4) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการแนะนำหรือให้คำปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ท่านได้เข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ตามลำดับ

5) ด้านความรับผิดชอบในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีความตั้งใจที่จะพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ของตนเอง เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ท่านทำงานทุกชิ้นด้วยความละเอียดรอบคอบ ท่านมีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด และ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานล่วงหน้าเสมอ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 วัตถุประสงค์ที่ 4 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษานำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับ 5 ดาว” ซึ่งพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ปัจจัยท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยท่านพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ปัจจัยท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งงาน ตามลำดับ

1) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานส่งผลทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การปรับขึ้นเงินเดือนส่งผลทำให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในงานจูงใจให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน และ

ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตในการทำงานตามลำดับ

ทั้งนี้ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยมีความมั่นคงของหน้าที่การงานส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในลำดับแรกนั้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Abraham Maslow (Maslow, 1954 อ้างถึงใน รวินท์พร สุวรรณรัตน์, 2560 : 26) Maslow เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ จึงเสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการหลายระดับ โดยเรียงลำดับจากต่ำไปหาสูง โดยในขั้นที่สองนั้น เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม อุตสาหกรรมบริการมีสวัสดิการที่เพียงพอสำหรับท่าน และ อุตสาหกรรมบริการมีความใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงาน ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในลำดับแรกนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973, อ้างใน อัจฉรา ภาณุสานต์ และอัศวรัตน์ แสงวิภาค, 2565 : 136) ที่ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับเกณฑ์ชี้วัดการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ในข้อหนึ่งเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน โดยองค์กรได้จ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร และยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, 1975 อ้างถึงใน มาลินี คำเครือ และ นิรุตต์ จรเจริญ, 2564 : 127) ที่อธิบายว่า การที่จะนำทฤษฎีของเฟรดริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้ (1) ให้พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง โดยพิจารณาจ่ายค่าจ้างในอัตราที่มีความเหมาะสม (2) จะต้องป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีการจัดระบบ

การสื่อสารให้ติดต่อกันได้ 2 ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงาน และจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร (3) ควรจัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูง มีหลักประกัน ความมั่นคงในอาชีพ และมีสภาพการทำงานที่ดี และ (4) ควรจัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดีเยี่ยม มีความประพฤติดีซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องมีการวางแผนจัดกรอบอัตราค่าจ้างของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้นใน 1-3 ปี และ แผนระยะยาว 5 ปี

3) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ รู้สึกผูกพันต่อวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงาน มีความยินดีหากมีการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในองค์กร และ มีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว” ซึ่งพบว่าระดับความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเท่ากัน

4) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการแนะนำหรือให้คำปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ท่านได้เข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว” ซึ่งพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และท่านรู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเท่ากัน รองลงมาคือ เจตคติต่อการทำงานด้านมีส่วนร่วมในงาน

ปัจจัยท่านรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่าง ๆ และ เจตคติต่อการทำงานด้าน ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และถนัด ตามลำดับ

5) ด้านความรับผิดชอบในงาน ในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ท่านมีความตั้งใจที่จะพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของตนเอง เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ท่านทำงานทุกชิ้นด้วยความละเอียดรอบคอบ ท่านมี ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด และ ท่านมีการ วางแผนในการปฏิบัติงานล่วงหน้าเสมอ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน โดย ท่านมีความตั้งใจที่จะพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง อยู่ในลำดับแรกนั้น มีความ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (Theory of Needs) ของMcClelland (1964, อ้างถึงใน รวินท์พร สุวรรณรัตน์, 2560 : 27) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลจากความ ต้องการทางจิตประการหนึ่ง คือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตนเองกำหนดไว้ โดยบุคคลที่ต้องการ ความสำเร็จจะใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ผลที่ดี และพยายามปรับปรุง แก้ไขงานให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ตลอดจนพยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งาน สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่ รวินท์พร สุวรรณรัตน์ (2560 : 30) กล่าวว่าแรงจูงใจภายใน หมายถึงความถึง บุคคลมีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเองโดยไม่มีบุคคลอื่นมา เกี่ยวข้อง เช่น ตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีด้วยตนเองไม่ใช่เพราะถูกบุคคลอื่นบังคับหรือ เพราะมีสิ่งจูงใจ และยังไปในทางเดียวกันกับ Deci & Ryan (2000, อ้างถึงใน ครรชิต ทรศนะ วิเทศ, 2562 : 128) ที่ได้นิยามแรงจูงใจจากภายในว่าเป็นการกระทำกิจกรรมตามความพึง พอใจโดยปกติวิสัย โดยไม่ได้ให้ความสนใจต่อผลที่ตามมาอย่างอื่น (separable consequence) เพราะเมื่อแรงจูงใจจากภายในทำงาน บุคคลนั้นจะไหลเข้าสู่การกระทำอัน นำมาซึ่งความสนุกสนานหรือความท้าทาย ไม่ใช่เพราะสิ่งกระตุ้น แรงกดดัน หรือรางวัลจาก ภายนอก รวมถึงสอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน (2556, อ้างถึงใน ฉันทนันท์ ทองบุญตา, 2563: 16) ได้กล่าวถึงลักษณะคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ คือ มีความฉับไว มี ความถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้ เพราะคนที่มี ประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา มีการผิดพลาดในงานน้อย มีความรู้และ

ประสบการณ์ในงานที่ทำเป็นอย่างดี ตลอดจนมีการพัฒนางาน สร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ ด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับ 5 ดาว” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2561) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย” ซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเทือง มูลทองตน, ชิมิโสณ วิสิฐนิธิกจิจา และสาวิตตรี จบศรี (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการ ภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานะของอาชีพ ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน และพบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคง ในงาน และด้านวิธีการ

ปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1.สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 140 คน สามารถกล่าวโดยสรุปข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4

1.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สรุปในภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.ข้อเสนอแนะ

2.1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ดังนั้น อุตสาหกรรมบริการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงในการสร้างแรงจูงใจโดยการให้โอกาสให้

พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถอย่างเหมาะสมในงานเพื่อให้แรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ อุตสาหกรรมบริการมีความใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ระดับน้อยที่สุด ดังนั้นอุตสาหกรรมบริการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงโดยการเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงานเพื่อให้อยู่ปฏิบัติงานกับอุตสาหกรรมบริการได้นานที่สุด

3) ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างเนื่องดังนั้น อุตสาหกรรมบริการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมบริการมากขึ้น

4) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน คือ การมีส่วนร่วมในการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆขององค์กร ดังนั้นอุตสาหกรรมบริการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงการมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานอุตสาหกรรมบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาและการดำเนินงานในการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ในอุตสาหกรรมบริการเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น

5) ด้านความรับผิดชอบในงาน คือ มีความตั้งใจที่จะพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง และทำงานทุกชิ้นด้วยความละเอียดรอบคอบ ดังนั้นอุตสาหกรรมบริการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนางานให้พนักงานมีความรับผิดชอบงานในตำแหน่งของตนเองให้มีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น

2.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผู้ที่สนใจเพิ่มเติมควรจะทำการศึกษาถึงพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ในจังหวัดอื่นเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับในการพัฒนางานบุคลากรของอุตสาหกรรมบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานส่วนกลางที่กำหนดไว้

2) ควรศึกษาคุณภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการอุตสาหกรรมบริการของผู้บริโภค อันจะนำมาซึ่งแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การพัฒนาพนักงานอุตสาหกรรมบริการเพื่อให้มีการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการอุตสาหกรรมบริการของผู้บริโภคต่อไป

3) ควรศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภออื่นๆเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการอุตสาหกรรมบริการและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมเลือกใช้บริการในอุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2561). ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ครรชิต วรรณวิเทศ. (2562). แรงจูงใจในการทำงานกับผลประกอบการ. วารสารรัชต์ภาคย์, 13(28), 124-133.
- ณัฐฐา วรรณสุข และวาสิตา บุญสาธ. (2565). ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน การคิดเชิงบวก และระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 16(1), 219-231.
- ธนาภรณ์ ทศนภักดี. (2562). ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักหรืออุตสาหกรรมบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม, รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธัญนันท์ ทองบุญตา. (2563). เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการเสริมแรงทางลบ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 5(3), 14-27.
- ประเทือง มุลทองตน, ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ และสาวิตรี จบศรี. (2564). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.), 23(2), 39-49.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานอุตสาหกรรมบริการระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
อุตสาหกรรมบริการระดับ 5 ดาว. ใน การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มาลินี คำเครือ และ นิรุตต์ จรเจริญ. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อ
ประสิทธิผลของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 41(4), 122-147.
- รวินท์พร สุวรรณรัตน์. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร และประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร:
ชมรมเด็ก.
- สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2566 – 2570. เรียกใช้
เมื่อ 15 มิถุนายน 2565 จาก
https://drive.google.com/file/d/1f3_XjWnuhhFS5_hD6_Q-m0NWa3bQiS7X05/view
- อภิวรรตน์ กรมเมือง. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
คุณภาพชีวิตการทำงานขั้นพื้นฐาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วารสารธุรกิจ
ปริทัศน์, 13(2), 7-25.
- อัจฉรา ภาณุศานต์ และอัครวรรณ์ แสงวิภาค. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรม
องค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
โรงกลั่นน้ำมัน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้า
ไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 42(1), 132-149.