

U

บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจ

ในการทำงาน: ตัวแปรการทำนายประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงาน

Organizational Climate and Job Satisfaction: Variables Predicting Efficiency in Work Performance

- **ยุวดี ศิริยทรัพย์**
- อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
-
- **Yuvadee Siriyasub**
- Lecturer, Department of Management
- Faculty of Management Sciences
- Kasetsart University Sriracha Campus
- E-mail: yuvadee_jum@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยตัวแปรบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรโดยภาพรวมของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ

62.7 และเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การเข้าไป ตัวแปรทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 64 นอกจากนั้นเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบทุกรายด้านของตัวแปรทั้งสอง พบว่า 5 ลำดับแรกที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research was to predict work performance efficiency by the organizational climate and job satisfaction of the employees in the hotel businesses in Bangkok that had received Thailand Tourism Awards. The group of samples in this study were the employees in the hotel businesses that had received Thailand Tourism Awards of 1st to 8th place in Bangkok. A total of 406 questionnaires were used as the data collection method. Statistical analysis, including frequency, percentage and multiple regression, resulted in an highly significant ($p < .01$). The results showed that the overall organizational climate and job satisfaction could be predicted by 62.7 percent, and then, combined with the organizational climate, together they could predict efficiency by 64 percent. In addition, the findings showed that in all aspects of both, including job satisfaction in work achievement, work conditions, supportive organizational climate, the job satisfaction with co-workers and work security, respectively, could predict efficiency in work performance.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Performance Efficiency

บทนำ

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเริ่ม และทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ข้อตกลงเขตการค้าเสรี และความร่วมมือในการพัฒนาร่วมกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASIAN Economic Community) ซึ่งมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อรวมเป็นตลาดเดียวกัน (Single Market) ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต สินค้า บริการ และแรงงานอย่างเสรีภายในกลุ่มประเทศที่เป็นสมาชิก ส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาคและอุตสาหกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญและมีแนวโน้มที่จะขยายตัว เนื่องจากกลุ่มประเทศสมาชิกได้มีการเปิดให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางระหว่างประเทศได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ตามแนวคิด “South East Asia: Feel the Warmth” หรือสัมผัสความอบอุ่นของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นความพยายามร่วมกันของกลุ่มประเทศสมาชิกที่จะร่วมกันกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคให้เจริญเติบโต อำนวยความสะดวกระหว่างกัน และร่วมกันพัฒนาศักยภาพทางด้านเศรษฐกิจของภูมิภาคให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น (อัจฉราพร แปลงมาลัย, 2556: 144)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีเอกลักษณ์ในเรื่องของรอยยิ้ม การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดี มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมต่องานบริการ จึงทำให้คนไทยมีความสามารถในธุรกิจบริการได้อย่างยอดเยี่ยม สามารถพิจารณาได้จากการได้รับรางวัลยกย่องโรงแรมในประเทศไทยให้เป็นโรงแรมระดับโลกในด้านการให้บริการแก่ลูกค้า โดยได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง

หรือสายการบินแห่งชาติของประเทศไทยที่ได้รับคำชมอย่างมากในด้านการบริการ ก่อปรกกับการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่เก่าแก่ มีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ทั้งโบราณสถานและโบราณวัตถุที่น่าสนใจมากมาย ตลอดจนมีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สวยงามอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และมีกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (ชูลิรัตน์ จันทร์เชื้อ, 2545: 1)

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างมาก เมื่อประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มตัว พร้อมกับสภาพแวดล้อมภายในประเทศเกื้อหนุนต่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ จะส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยขยายตัว และธุรกิจหนึ่งที่สำคัญและเติบโตควบคู่กับการขยายตัวของการท่องเที่ยว นั่นคือ ธุรกิจโรงแรม เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวและนักลงทุนชาวต่างประเทศที่มีแนวโน้มสูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อความต้องการที่พักแรมเพิ่มขึ้นไปด้วย ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจสำหรับนักลงทุนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ จึงส่งผลให้ธุรกิจดังกล่าวมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (วีระ ว่องมงคลเดช, 2548: 1)

การเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างโอกาสในการแข่งขันให้กับธุรกิจ และเช่นเดียวกันหากไม่พร้อมต่อสถานะดังกล่าวจะส่งผลต่อวิกฤติการณ์ขององค์กร ผลของการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดสภาพการแข่งขันของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดที่ใหญ่มากขึ้นได้ องค์กรที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจะสามารถสร้างโอกาสและเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เฉกเช่นเดียว

กับธุรกิจบริการที่ต้องมุ่งให้ความสำคัญในผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ อาทิเช่น คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า กำไร รายได้ ยอดขาย ต้นทุน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อผลักดันองค์การให้เป็นผู้นำหรือสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการสร้างคุณภาพในการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า หากต้องการผลลัพธ์ที่ต้องการจะต้องมีปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับการให้ความสำคัญในผลลัพธ์ที่พึงประสงค์เปรียบเสมือนการมองที่ผลลัพธ์ ดังนั้น องค์การและผู้บริหารจะต้องมองย้อนกลับไปที่ปัจจัยนำเข้าทั้งทรัพยากร กระบวนการ และผลลัพธ์ที่ได้ว่ามีคุณภาพเพียงใด และไม่ละเลยปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งอาจกล่าวว่าเป็นกุญแจสำคัญในธุรกิจบริการ นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ได้นั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ ทั้งในด้านความต้องการ และปัจจัยที่จะเป็นแรงผลักดันให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการรับรู้ เกิดทัศนคติที่ดีและแปลงสิ่งเหล่านี้เป็นการกระทำที่สร้างผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ

บรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวแปรด้านการรับรู้ที่ส่งผลทางด้านจิตใจของบุคคล หากองค์การมีแนวปฏิบัติที่ดี และสร้างการเรียนรู้ในด้านบวก ปัจจัยดังกล่าวจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สร้างพฤติกรรมในทางบวก อาทิเช่น การเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานอย่างทุ่มเทสุดความสามารถ การเสียสละ และอุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน ส่งผลให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สุมินทร เป้าธรรม, 2555: 2; Benzer and Horner, 2014: 11; Parker,

et al., 2003: 405)

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาความสามารถในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี โดยมีรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเป็นดัชนีบ่งชี้ เพื่อเป็นแนวทางรับรู้ปัจจัยที่สามารถส่งเสริมผลลัพธ์ที่ต้องการ นั่นคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน โดยองค์การที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงเหล่านี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงการเข้าถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ และสามารถสร้างสภาพแวดล้อมขององค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นที่ทราบโดยทั่วกันว่าหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของการบริการ การบริการที่ดีเป็นผลสะท้อนมาจากความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้และทัศนคติที่มีต่อองค์การ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่เป็นนามธรรม แต่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและองค์การโดยรวม ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการมุ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมขององค์การ นั่นคือ การศึกษาผ่านตัวแปร การรับรู้บรรยากาศองค์การ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และความรู้สึกของบุคคล โดยศึกษาผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรทั้งสองข้างต้น เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติขององค์การในด้านต่าง ๆ ต่อพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดการการรับรู้ และแสดงผลให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านระดับของผลงานโดยรวมขององค์การ ผลลัพธ์จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อธุรกิจบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมที่แสวงหาทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติขององค์การเพื่อประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล ตลอดจนมุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์การที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เฉกเช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968 cited in Yoo, Huang and Lee, 2012: 364) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้วัดคุณสมบัติของสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ประกอบไปด้วย

1. โครงสร้าง (Structure) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อกฎ ระเบียบ และกระบวนการทำงานขององค์การ

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความเป็นอิสระในการทำงาน โดยพนักงานสามารถควบคุมงานของตนเอง และมีพันธะผูกพันที่มีต่องานของตนเอง

3. การให้รางวัล (Reward) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการให้รางวัลตอบแทนผลงานที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกในทางบวกมากกว่าการลงโทษ และมีการให้รางวัล ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่มีความยุติธรรม

4. ความเสี่ยงภัย (Risk) เป็นความรู้สึกของพนักงานต่อความเสี่ยงและความทำลายของงาน รวมถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งองค์การได้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่ได้รับโดยการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานในวิถีทางที่ดีที่สุด

5. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อการทำงานและองค์การ รับรู้ถึงบรรยากาศของการทำงานที่อบอุ่น เป็นมิตรที่ดีต่อกัน เปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัวเดียวกัน

6. การสนับสนุน (Support) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือของหัวหน้างาน กลุ่มของพนักงานด้วยกัน และการสนับสนุนที่มาจากองค์การ

7. มาตรฐาน (Standards) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการให้ความสำคัญต่อเป้าหมายและมาตรฐานของผลงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงทิศทางหรือแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง และทำให้พนักงานทราบถึงความคาดหวังขององค์การที่มีต่อผลงานของพนักงาน

8. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อทั้งหัวหน้างานและพนักงานอื่น ๆ ในการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ และเมื่อมีความขัดแย้งหรือความแตกต่างเกิดขึ้นจะมีการนำปัญหามาแก้ไขร่วมกัน

9. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นความรู้สึกของพนักงานในการเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ตลอดจนภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การ

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivator-Hygiene Theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 อ้างถึงใน อำนาจ วีระวณิช, 2555: 362-363) ได้เสนอทฤษฎีที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยค้นพบสาเหตุจูงใจ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยรักษา (Hygiene) และ ปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic Job Conditions) คือ การจัดลักษณะงาน เงื่อนไขในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ (Physical) และทางสังคม (Social) ซึ่งหากปัจจัยนี้พนักงานได้รับอย่างเหมาะสม จะมีส่วนช่วยลดความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ลงได้ เนื่องจากความไม่พอใจในการทำงานจะส่งผลต่อระดับของผลงานที่ลดต่ำ และรวมถึงพฤติกรรมในการทำงานในทางลบ อาทิเช่น ความไม่ใส่ใจในการทำงาน ขาดงาน และลาออกจากงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรในกลุ่มนี้เช่นกัน ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้มักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน อาทิเช่น สภาพการจ้าง ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation) หรือเงื่อนไขของงานภายใน (Intrinsic Job Conditions) เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งจะเป็นที่มาของการสร้างขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร หากขาดปัจจัยนี้ไปจะไม่ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่การขาด

ปัจจัยนี้จะทำให้บุคคลทำงานได้ไม่เต็มที่ มีระดับผลงานต่ำกว่าเป้าหมายหรือไม่บรรลุผลสำเร็จ ปัจจัยนี้มีลักษณะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง เช่น ความสำเร็จของงาน งานที่ตรงตามความถนัด ความสามารถ งานที่น่าสนใจและท้าทาย งานที่ทรงคุณค่าที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์และผลงาน การได้รับกรยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน งานที่มีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยนี้สามารถส่งเสริมการเพิ่มระดับของผลงานของบุคคลให้มากขึ้น โดยเป็นผลมาจากแรงผลักดันภายใน หรือแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับสูง จึงเป็นที่มาของพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเท เต็มกำลังและความสามารถของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการสร้างผลงานที่มากขึ้นของพนักงาน

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ฟลอร่าและเดบบี (Flora and Debbie, 1996 อ้างถึงใน นฤมล สุนสวัสดิ์, 2549: 111) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า (Efficiency) คือ การทำงานอย่างคล่องแคล่วและชำนาญโดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุดในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ด้วยวิธีการทำงานที่ดีที่สุด ประหยัดเวลาและต้นทุน

ประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสามารถพิจารณาจากผลผลิตที่ได้รับกับต้นทุนในการผลิต หรืออาจเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนทั้งหมดเปรียบเทียบกับผลกำไรที่เกิดขึ้น หากผลกำไรยิ่งเพิ่มสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ประสิทธิภาพสามารถแสดงให้เห็นทั้งในเชิงปริมาณและยังสามารถแสดงให้เห็นจากวิธีการดำเนินงาน อาทิเช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงินทุน วัตถุดิบ ทรัพยากรมนุษย์ เวลา และเทคโนโลยี

ตลอดจนวิธีการ เครื่องมือ และกลยุทธ์ที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายความว่า การทำงานที่เสร็จภายใต้การใช้เวลาและต้นทุนที่น้อยที่สุด และผลงานมีคุณภาพ (วัชรวิ สุวธรรม, 2523: 246) กล่าวถึงบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ โดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานและความชำนาญที่มีในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและน่าพอใจโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งใช้เวลา ค่าใช้จ่าย แรงงาน และต้นทุนที่น้อยที่สุด เป็นบุคคลที่เปี่ยมด้วยความสุขและมีความพึงพอใจในการทำงาน ใส่ใจและพัฒนางานและตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงานของตนเอง

2. ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ลดความสูญเปล่าที่ไม่สร้างคุณค่าต่องาน มุ่งสู่การบรรลุวัตถุประสงค์โดยตรงภายใต้การใช้ทรัพยากรเงินทุน เวลา ทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด ส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ยังรวมถึงการที่องค์การสามารถเลือกใช้เครื่องมือและระบบการบริหารจัดการ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม องค์การสามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้ง และสามารถสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ซอลลิช และ แลงส์เนอร์ (Zollisch and Langsner, 1970 อ้างใน เสาวภาคย์ ดีวาจา, 2529: 44-46) ได้แบ่งขอบเขตหลัก ๆ ในการประเมินผล

การปฏิบัติงานของพนักงานไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เงื่อนไขที่เอื้ออำนวยและก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน อันได้แก่ คุณสมบัติต่าง ๆ ของพนักงาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางสติปัญญา อาทิเช่น ความสามารถในการเรียนรู้ ความรู้ในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความตื่นตัว และความกระตือรือร้น

2.2 ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สุขภาพ ทักษะในการทำงาน และความแข็งแกร่งในการทำงาน

2.3 ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความทะเยอทะยาน การตัดสินใจ ทศนคติ ความน่าไว้วางใจ ปัจจัยที่ส่งเสริมการปรับปรุงการทำงาน และความพยายามในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

บรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน มีอย่างน้อย 1 องค์ประกอบที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาหาปัจจัยที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับบริหารในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8 จำนวน 9 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับบริหารในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 1-8 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamane (1967: 886) โดยมีขนาดของตัวอย่างสูงสุดไม่น้อยกว่า 400 คน ณ ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังองค์การที่เป็นธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามซึ่งมีเนื้อหาและโครงสร้าง 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และ ฝ่าย/แผนกงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968, cited in Yoo, Huang and Lee, 2012: 364) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 9 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างองค์การ จำนวน 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ ด้านความอบอุ่น จำนวน 4 ข้อ ด้านการสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 3 ข้อ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ จำนวน 4 ข้อ ด้านความขัดแย้ง จำนวน 4 ข้อ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านความเสี่ยง มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 อ้างถึงใน อำนวย อธิระวิษ, 2555: 362-363) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 38 ข้อ แบ่งออกเป็น 9 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ ด้านค่าตอบแทน จำนวน 4 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Millet (1954: 4) และ Zollisch and Langsner (1970 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ตีวาจา, 2528: 44-46)

โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามโดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาที่ใช้ จำนวนทั้งสิ้น 99 ข้อ พบว่า ความเที่ยงตรง (IOC) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990: 202-204) ผลจากการวิเคราะห์มีดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 38 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ จำนวน 36 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .972

แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .937

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 500 ฉบับ ใช้ระยะเวลา 1 เดือน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 406 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.20 เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

เพศ และฝ่าย/แผนกงาน โดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละ เพื่อสรุปคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์เพื่อทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงานด้วยบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Mutiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 406 คน พนักงานเพศชายมีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และพนักงานเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ฝ่าย/แผนกงานบริการห้องพักรักษาตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.85 อันดับรองลงมา คือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 24.14 ฝ่าย/แผนกงานการตลาดและการขาย คิดเป็นร้อยละ 12.31 ฝ่าย/แผนกอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.10 ฝ่าย/แผนกควบคุม(การเงิน บัญชี จัดหาจัดซื้อ คลัง) คิดเป็นร้อยละ 9.60 ฝ่าย/แผนกวิศวกรรมและซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 8.60 และฝ่าย/แผนกงานบุคคลและฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

2. ผลการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงานด้วยบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 ผลการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8 ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตารางที่ 1 การทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ลำดับ	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R Square	F	p
1	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	.792	.627	.626	679.498	.00**
2	บรรยากาศองค์การโดยรวม	.800	.640	.638	357.464	.00**

** p < .01

ตารางที่ 2 รูปแบบสมการในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ลำดับ	ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p
1	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	.794	.030	.792	26.067	.000**
	ค่าคงที่	.853	.120		7.130	.000**
2	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	.624	.055	.622	11.398	.000**
	บรรยากาศองค์การโดยรวม	.212	.057	.203	3.720	.000**
	ค่าคงที่	.685	.126		5.430	.000**

** p < .01

จากตารางที่ 1 และ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีความสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และบรรยากาศองค์การโดยรวม

ผลการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยตัวแปรของบรรยากาศองค์การโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ซึ่งสามารถอธิบายในรูปของ

สมการ 2 รูปแบบ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= .853 + .794$ (ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม)

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 62.7

ลำดับที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= .685 + .624$ (ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม) + .212 (บรรยากาศองค์การโดยรวม)

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การโดยรวมเข้าไปจะสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนายให้มากยิ่งขึ้น โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 64

2.2 ผลการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1-8 ด้วยองค์ประกอบรายด้านของบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตัวแปรรายด้านของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R Square	F	p
1	ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.725	.526	.525	448.210	.00**
2	ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.793	.628	.626	340.479	.00**
3	บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน	.814	.662	.659	262.232	.00**
4	ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.823	.678	.675	210.867	.00**
5	ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน	.831	.691	.687	178.747	.00**

** p < .01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปร 5 ลำดับแรก ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ตาม

ลำดับ โดยความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ถึงร้อยละ 52.6 และเมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเข้าไปจะเพิ่มความสามารถในการทำนายให้มากขึ้น โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 62.8 และเมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนเข้าไปจะเพิ่มความสามารถในการทำนาย โดยตัวแปรทั้งสามสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานได้ร้อยละ 66.2 และเมื่อเพิ่มตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 67.8 และเมื่อเพิ่ม ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงใน การทำงาน ตัวแปรทั้งห้าสามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 69.1

ผลการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยองค์ ประกอบรายด้านของตัวแปรบรรยากาศองค์การ และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถ อธิบายในรูปของสมการ 5 รูปแบบ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= 1.531 + .609$ (ความพึงพอใจในการ ทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของพนักงานได้ร้อยละ 52.6

ลำดับที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= 1.082 + .384$ (ความพึงพอใจในการ ทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)
 $+ .341$ (ความพึงพอใจในการทำงานด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจใน การทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเข้าไปจะเพิ่ม ความสามารถในการทำนายให้มากยิ่งขึ้น โดยตัวแปร ทั้งสองจะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 62.8

ลำดับที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= .909 + .301$ (ความพึงพอใจในการ ทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)
 $+ .286$ (ความพึงพอใจในการทำงานด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ) $+ .182$ (บรรยากาศ องค์การด้านการสนับสนุน)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เมื่อเพิ่มตัวแปรบรรยากาศ องค์การด้านการสนับสนุนเข้าไปจะเพิ่ม ความสามารถในการทำนายให้มากยิ่งขึ้น โดยตัวแปรทั้งสาม จะสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้ร้อยละ 66.2

ลำดับที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 $= .776 + .264$ (ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)
 $+ .252$ (ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) $+ .148$ (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน) $+ .131$ (ความพึงพอใจในการทำงานด้าน เพื่อนร่วมงาน)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศองค์การด้าน การสนับสนุน เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการ ทำงานด้านเพื่อนร่วมงานเข้าไปจะเพิ่มความสามารถ ในการทำนายให้มากยิ่งขึ้น โดยตัวแปรทั้งสี่จะ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้ร้อยละ 67.8

ลำดับที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

= .692 + .211 (ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) + .219 (ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) + .127 (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน) + .128 (ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน) + .136 (ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน)

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพิ่มตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานจะสามารถเพิ่มความสูงในการทำนายให้มากยิ่งขึ้น โดยตัวแปรทั้งห้าสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 69.1

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีความสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นปัจจัยที่ต้องตระหนักและ

ให้ความสำคัญ และควรสร้างแนวทางปฏิบัติและการรับรู้ที่ชัดเจน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวสามารถสร้างแรงผลักดันหรือสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน หากพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับที่เหมาะสม ปัจจัยดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาในรูปของผลงาน และจากผลการวิจัย 5 อันดับแรกที่มีความสัมพันธ์หรือสามารถส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ต้องการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3. บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน
4. ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน
5. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผลการทำนายดังกล่าว ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นประเด็นสำคัญสูงสุดที่องค์การต้องสร้างแนวทางปฏิบัติ กิจกรรม และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ที่ชัดเจนในด้านดังกล่าว นอกจากนั้นควรเพิ่มระดับความพึงพอใจและการรับรู้ในลำดับต่าง ๆ ตามลำดับ

ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับบางส่วนของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอิร์ชเบอร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959 อ้างถึงใน อำนางจิระวนิช, 2555: 362-363) จากผลการทำนาย พบว่าตัวแปรลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 52.6 และเมื่อเพิ่มตัวแปรลำดับที่ 2 คือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ตัวแปรทั้งคู่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานได้ถึงร้อยละ 62.8 ซึ่งผลค่อนข้างสามารถทำนายได้ดีนั้น เนื่องมาจากตัวแปร ทั้งสองเป็นตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation) ซึ่งตามทฤษฎีปัจจัยกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะเนื้อหาของงานโดยตรง (Content) และปัจจัยดังกล่าวนี้มีส่วนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นที่มาของขวัญกำลังใจที่ดีของพนักงาน และความเต็มใจในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันหากขาดองค์ประกอบนี้ไป จะไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่อย่างใด แต่จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ไม่เต็มที่ และมีผลงานต่ำกว่าเป้าหมาย ส่วนตัวแปรลำดับที่ 3-5 คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรทั้งสามเป็นตัวแปรซึ่งเกิดมาจากการรับรู้และการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) บนพื้นฐานของทฤษฎีสองปัจจัยได้กล่าวว่า ปัจจัยในกลุ่มนี้มีส่วนช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงส่งผลให้สามารถรักษาระดับของผลงานของพนักงานไว้คงที่ ปัจจัยกลุ่มนี้เป็นอิสระต่อความพึงพอใจในการทำงานและไม่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับของผลงานของพนักงาน แต่จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งสามนั้นมีส่วนร่วมในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่บ้าง แต่ในปริมาณไม่มากนัก ซึ่งเห็นได้จากค่าพยากรณ์ข้างต้น แม้ผลการวิจัยดังกล่าวจะไม่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์กในบางส่วน และภายหลังจากทฤษฎีดังกล่าวได้มีงานวิจัยศึกษาถึงปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การว่าส่งผลต่อระดับผลงานของบุคคลได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ (Benzer and Horner, 2014: 11; Parker, et al., 2003: 405; Whitman, Van Rooy and Viswesvaran, 2010: 41; Zhang and Liu, 2010: 189)

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาผ่านตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การ ทั้งต่อปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) ซึ่งพบว่า ปัจจัยทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับที่เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จึงทำให้ทราบว่าองค์การที่ได้รับรางวัลเหล่านี้ให้ความสำคัญและตอบสนองต่อปัจจัยทั้งสองกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation) ถึงแม้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ในประเทศไทยประสบกับปัญหาด้านการเมือง ต่าง ๆ แต่ธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ยังคงความสามารถในการปรับตัวและรักษาความสามารถในการแข่งขัน โดยให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกุญแจที่สำคัญของธุรกิจ ทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคคล

ทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ จากผลการวิจัยสามารถกล่าวได้ว่า หากองค์การต้องการผลผลิตที่ดี เช่น การบริการที่ดี การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือการสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กร แนวทางปฏิบัติที่ดีนั้นองค์การต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างแนวทางที่ชัดเจนต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พัฒนาลักษณะงานและมอบหมายงานที่ตรงกับความต้องการ สร้างลักษณะงานที่ท้าทายต่อ

ความสามารถ สร้างบรรยากาศให้เกิดการรับรู้ องค์กรดูแล เอาใจใส่และเห็นคุณค่าความสำคัญของพนักงาน สร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยเน้นความเป็นมิตรไมตรี ความอบอุ่น ความสมัครสมานสามัคคี และพัฒนาให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในการทำงานต่อองค์กรนั้น ๆ แนวปฏิบัติข้างต้นจะช่วยส่งเสริมคุณค่าทางจิตใจของพนักงาน เรื่องดังกล่าวอาจเป็นนามธรรม แต่สามารถส่งผลเป็นรูปธรรมผ่านพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และผลงานโดยรวมขององค์กร ดังนั้น สิ่งที่ต้องการต่าง ๆ พึงกระทำ คือ การหมั่นตรวจสอบสถานะของจิตใจ ความรู้สึกของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจเป็นวิถีทางในการระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบความเหมาะสมของปัจจัยต่าง ๆ ที่องค์การปฏิบัติต่อพนักงาน และเป็นแนวทางต่อการพัฒนาองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป จากผลการวิจัยพบว่า ทั้งตัวแปรบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang and Liu (2010: 189) ซึ่งศึกษาผู้จัดการและพนักงาน จำนวน 419 คน จาก 119 บริษัท พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการเพิ่มขึ้นของการรับรู้บรรยากาศองค์การ จะมีส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจน

สามารถลดการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง และช่วยปรับลดความเครียดในงานของพนักงานลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Whitman, Van Rooy and Viswesvaran (2010: 41) ซึ่งศึกษาด้วยการสังเคราะห์งานวิจัยเพื่อค้นหาความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากจำนวนความสัมพันธ์ทั้งหมด 73 ความสัมพันธ์ (k=73) โดยภาพรวมของการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับของความพึงพอใจในการทำงานกับระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความสัมพันธ์ที่แท้จริงเท่ากับ .34 อีกทั้งยังพบความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการทำงานกับระดับของผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า การลาออกของพนักงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพในการบริการ ความยุติธรรมองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันในงาน
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีและกิจกรรมที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คุณภาพในการบริการ หรือผลลัพธ์ด้านต่าง ๆ ที่องค์การต้องการ อาทิเช่น การสร้างโครงการ หรือนโยบายที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมการรับรู้และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กิจกรรมที่สร้างความสามัคคี และโครงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ

3. การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งเน้นการประเมินตามการรับรู้ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากมีการเก็บข้อมูลหลาย ๆ แหล่ง เช่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำให้ได้มิติของข้อมูลหรือมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจะเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2557 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการวิจัยดังกล่าว

บรรณานุกรม

Baotham, Sumintorn. 2012. "The Relationships Between Continuing Professional Development, Career Satisfaction, and Career Success of CPAs in Thailand." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 32, 1: 1-17. (in Thai).

สุมินทร เป้าธรรม. 2555. "ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ความพึงพอใจในอาชีพและความสำเร็จในอาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย." **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 32, 1: 1-17.

Benzer, J., and Horner, M. 2014. "A Meta-Analytic Integration and Test of Psychological Climate Dimensionality."

Human Resource Management [Online serial]: 1-26. Available: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hrm.21645/pdf>

Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harpar and Row.

Deewacha, Saowapark. 1985. "Factors Affecting the Efficiency of Agricultural Extension Workers in Private Sectors." [Online]. Master's thesis, Social Diagnosis, National Institute of Development Administration. Available: <http://tdc.thailis.or.th> (in Thai).

เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2528. "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน." [ออนไลน์]. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการวิเคราะห์ทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เข้าถึงจาก: <http://tdc.thailis.or.th>

Janchuer, Chureerat. 2002. **Factors That Affect to Employee Engagement in the Hotel Business** [Online]. Available: <http://tdc.thailis.or.th> (in Thai).

ชุลีรัตน์ จันทร์เชื้อ. 2545. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://tdc.thailis.or.th>

Litwin, G. H., and Stringer, R. A. 1968. **Motivation and Organizational Climate**. Boston: Harvard University.

Millet, J.D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill.

Parker, C.P., et al. 2003. "Relationships Between Psychological Climate Perceptions and

- Outcomes: A Meta-Analytic Review.” **Journal of Organizational Behavior** 24: 389-416.
- Plangmarn, Acheraporn. 2013. “Development of Global Tourism Marketing.” **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 33, 3: 143-153. (in Thai).
- อัจฉราพร แปลงมาลัย. 2556. “การพัฒนาการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวในยุคโลกาภิวัตน์.” **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 33, 3: 143-153.
- Sunsawat, Naruemon. 2006. **Efficiency Development in Working**. Bangkok: Wanhip. (in Thai).
- นฤมล สุนสวัสดิ์. 2549. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: วันทิพย์.
- Teeravanich, Amnart. 2012. **Principles of Management**. Nonthaburi: Matherboss Packaging. (in Thai).
- อำนาจ วีระวนิช. 2555. **หลักการจัดการ**. นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพคเกจจิ้ง.
- Thuwatham, Watcharee. 1980. **System of Efficiency Development in Working**. Bangkok: Department of Teacher Education, Ministry of Education.
- วัชรวิ สุวรรณม. 2523. **ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ.
- Whitman, D.S., Van Rooy, D.L., and Viswesvaran, C. 2010. “Satisfaction, Citizenship Behaviors, and Performance in Work Units: A Meta-analysis of Collective Construct Relations.” **Personnel Psychology** 63, 1: 41-81.
- Wongmongkoldech, Weera. 2005. “The Market Structure and the Marketing Strategies of the Hotel Business: A Case Study of Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan.” [Online]. Master’s independent study, Ramkhamhaeng University. Available: <http://tdc.thailis.or.th> (in Thai).
- วีระ ว่องมงคลเดช. 2548. “โครงสร้างตลาดและกลยุทธ์ การแข่งขันของธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” [ออนไลน์]. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง. เข้าถึงจาก: <http://tdc.thailis.or.th>
- Yamane, T. 1970. **Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.
- Yoo, S.J., Huang, W-H, and Lee, D.Y. 2012, “The Impact of Employee’s Perception of Organizational Climate on Their Technology Acceptance Toward E-Learning in South Korea.” **An International Journal** [Online serial]. 4, 3: 359-378. Available: <http://kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/viewFile/188/147>
- Zhang, J., and Liu, Y. 2010. “Organizational Climate and Its Effects on Organizational Variables: An Empirical Study.” **International Journal of Psychological Studies** 2, 2: 189-201.



Ms. Yuvadee Siriyasub received her Master's Degree in Human Resource Management from Burapha University. She is currently a full-time lecturer in the Department of Management, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus.