

หัวข้อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
คณะผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร ต้นพันธ์
 รองศาสตราจารย์สุธรรม พงศ์สำราญ
 ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง
 อาจารย์ชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย โสสุวรรณจินดา
 ดร.ชัยรัตน์ สุริยะอาภา
หน่วยงาน หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ปี 2555

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมแต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับมาตรฐานโรงแรมเพื่อหาแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 558 คน จากพนักงานที่ทำงานในโรงแรม ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 แห่ง การเก็บข้อมูลนั้น ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2554 – เมษายน 2555 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานแบบ t- test และ One Way ANOVA และหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ น้อยกว่า 27 ปี การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส เป็นโสด อายุการทำงานในโรงแรม 1-5 ปี ตำแหน่งงาน เป็นพนักงานทั่วไป อัตราเงินเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี พนักงานโรงแรมในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมในระดับปานกลาง มีความผูกพันในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แต่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านเดียวคือความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามมาตรฐานโรงแรมพบว่าพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาวและระดับ 5 ดาว เพศ และช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่โรงแรมระดับ 4 ดาว ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยช่วงอายุ 33-37 ปีมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สถานภาพการสมรส อายุการทำงานในโรงแรมและตำแหน่งปฏิบัติงานในโรงแรมที่แตกต่างกันได้แก่ระดับพนักงานทั่วไปและระดับผู้บริหารที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โรงแรมระดับ 4 ดาวมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โรงแรมระดับ 3 ดาว และ 5 ดาว อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน โรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ระดับ 3 ดาว ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมด้านต่างๆและโดยรวม พบว่าโรงแรมระดับ 5 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 3 ดาว มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นส่วนใหญ่ และโรงแรมระดับ 3 ดาว คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารโรงแรมควรจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้เป็นมาตรฐาน พิจารณาปรับฐานเงินเดือนและค่าบริการให้สูงขึ้นสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและการครองชีพในปัจจุบันที่มีการปรับตัวสูงขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการ วันหยุดประจำเดือนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ดีขึ้น
2. ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของพนักงานและอื่นๆ อย่างทั่วถึง
3. ผู้บริหารโรงแรมควรมีนโยบายการว่าจ้างพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และควรพิจารณาจ้างผู้บริหารคนไทยที่มีความสามารถแทนการว่าจ้างระดับผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติที่มีค่าตอบแทนและผลประโยชน์ค่อนข้างสูง

4. ผู้บริหารโรงแรมควรมีการบริหารงานแบบประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาควรเป็นตัวอย่างสำหรับพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตน บริหารงานด้วยความยุติธรรม

5. ผู้บริหารโรงแรมควรสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการให้โอกาสในการศึกษาต่อ เข้ารับการอบรม/สัมมนาด้านวิชาการ และทักษะด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานและส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรักและสามัคคีกันระหว่างแผนกและระหว่างพนักงานกับผู้บริหารให้ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงาน

6. ผู้บริหารโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาวควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุงานหรือระยะเวลาการทำงานนานเนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อโรงแรมในด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพสูง

7. ผู้เป็นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญเป็นกันเองกับพนักงานเพื่อ ให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและมีการอบรมพัฒนาบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมความเข้าใจนโยบายของโรงแรม มีการอบรมและหมุนเวียนงานสำหรับพนักงานระดับล่างโดยเฉพาะโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว