

ปัจจัยต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
FACTORS AFFECTING TO THE EMPLOYEE RETENTION OF
THE IMPERIAL MAE PING HOTEL, CHIANGMAI

กนิษฐ์รา หาญตระกูล¹
กมลทิพย์ คำใจ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน ความภักดี และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดีต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน นำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน *t*-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความผูกพันและความภักดีต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและมีความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงสุด ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กรและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงานโรงแรม ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ผลการศึกษาในการธำรงรักษาบุคลากรที่สำคัญผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อนำความรู้ใหม่มาพัฒนาตนเองและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การธำรงรักษาพนักงาน ลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันและความภักดี คุณภาพชีวิตการทำงาน

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of engagement, the loyalty and the quality of working life 2) to study the engagement and the loyalty factors that affect to the employee retention, and 3) to study the quality of working life that affect to the employee retention. Questionnaire used to collect the data from 168 samples and analyzed data using statistical as *t*-test, One-way ANOVA, Multiple Regression Analysis.

The results showed that 1) the commitment and the loyalty to the Imperial Mae Ping were at high level in all parts and the satisfaction of working part was at the highest level. 2) The factors of the quality of working life of the employee at the Imperial Mae Ping were at high level with the environmental hygiene and safety part was at the highest level. 3) The ranking factors that affect the employee retention at The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai had five levels as 1) the confidence of the organization 2) return 3) the balance between life and work 4) satisfaction of the performance and 5) identity management of corporate executives. The hypothesis testing had found the different personal factors (sex, marital status, position, working time in The Imperial Mae Ping Hotel and hotel experience) affect to the employee retention at The Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai ($p < 0.001$). The results could be used to offer the opportunity for job observation that the officers can gain self-development knowledge and prove their effective performance.

Keywords: Employee retention, Personal factors, Engagement and loyalty, Quality of working life

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย จากรายงานของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ระบุว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้สูงถึง 1.13 ล้านล้านบาท ในปี 2556 โดยเฉลี่ยแล้วค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นส่วนของค่าที่พักถึงประมาณร้อยละ 30 ของมูลค่า การใช้จ่ายทั้งหมดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ซึ่งสูงเป็นอันดับหนึ่ง (สำนักงานสถิติพยากรณ์สำนักสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์, 2557 อ้างถึงใน พรธนิภา ชาวคำ, 2559) โดยธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น แต่การแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้นเช่นกัน การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน โดยธุรกิจโรงแรมรายใหญ่รุกขยายธุรกิจในประเทศ ทั้งกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมถึงรุกขยายฐานธุรกิจไปยังต่างประเทศ ส่วนธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ก็สร้างเอกลักษณ์เพื่อเจาะนักท่องเที่ยวที่เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่เจาะนักท่องเที่ยวทั่วไปก็ให้การสร้างความคุ้มค่ายิ่งขึ้นในระดับราคาไม่สูงนัก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีความหลากหลายมากขึ้น จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น รวมถึงที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติวันหยุดราชการเพิ่มในจำนวนหลายวันใน ปี 2559 กระตุ้นการท่องเที่ยวจากตลาดในประเทศ ประกอบกับการฟื้นตัวของรายได้อื่นๆ เช่น การจัดประชุม สัมมนา และงานมหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น จึงทำให้เกิดรายได้จำนวนมากสู่ธุรกิจโรงแรม (ฐานเศรษฐกิจ, 2559)

จากแนวโน้มการขยายตัวอย่างรวดเร็วด้านธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดต่างก็ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ซึ่งธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐ โดยการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระดับมหาเศรษฐี นักธุรกิจที่มีกำลังในการซื้อสูง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาวยังสามารถเจาะตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระดับบนกลุ่มใหม่ๆ ได้ เช่น กลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มฮันนีมูนและจัดงานแต่งงาน กลุ่มประชุม สัมมนา ระดับชาติ เป็นต้น ในส่วนของโรงแรมระดับ 3-4 ดาว และโรงแรมระดับราคาประหยัด ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนมากในจังหวัดเชียงใหม่ ต่างต้องเผชิญกับความท้าทายจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้ง การเติบโตของกลุ่มทัวร์จีนก็เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการชาวจีนเริ่มเข้ามาประกอบธุรกิจบริการที่พักแข่งขันกับโรงแรมในพื้นที่มากขึ้น ซึ่งต่างก็ใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาเพื่อสร้างความดึงดูดใจให้กับลูกค้า รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย มีทางเลือกการซื้อหรือเช่าที่พักอื่นๆ เช่น คอนโดมิเนียม บ้านพัก เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น ทั้งจากเจ้าของโดยตรงและผ่านเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลาง

ธุรกิจโรงแรมระดับ 3-4 ดาวและโรงแรมราคาประหยัด โดยส่วนใหญ่จะสามารถตั้งราคาแข่งขันได้ง่าย โดยจะกำหนดราคาอ้างอิง ซึ่งการขายห้องพักแต่ละช่องทางจะมีค่าใช้จ่ายในการขายที่แตกต่างกัน เช่น การจ่ายส่วนแบ่งค่าคอมมิชชั่น การให้ส่วนลดจากราคาอ้างอิง เป็นต้น โดยธุรกิจโรงแรมจะใช้ตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ต (online travel agent: OTA) มีฐานข้อมูลนักท่องเที่ยวจำนวนมาก รวมถึงมีบทบาทในการจองห้องพักตลอดขั้นตอน ตั้งแต่การหาข้อมูล จากคำวิจารณ์และให้คะแนนจากผู้เข้าพัก การเปรียบเทียบคุณสมบัติ และราคาห้องพัก จนถึงการชำระเงินค่าห้องพัก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับช่องทางการขายห้องพักผ่านตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น (ฐานเศรษฐกิจ, 2559) โดยนักท่องเที่ยวสามารถใช้การค้นหาด้วย Search Engine, เว็บไซต์, เว็บไซต์, เว็บไซต์ สำหรับวิจารณ์ ซึ่งสามารถเป็นตัวกำหนดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของโรงแรมได้ (นิตยสารมหาชน, 2557) ดังนั้น จากการแข่งขันทางธุรกิจที่มีมากขึ้นนั้น การจะสามารถทำให้ลูกค้ามาใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจยังสามารถดำเนินงานต่อไปได้ พนักงานจึงเป็นปัจจัยอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย การที่องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักในการให้บริการ (Service Mind) ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากจะได้เปรียบคู่แข่งแล้ว พนักงานที่มีความรัก ความผูกพันกับองค์กรจะทำงานด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ และสามารถรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไปได้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นริศตา ธนะสาร, 2552, หน้า 2)

โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2531 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 28 ปี โดยมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 371 ห้อง โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงให้บริการทางด้านห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และยังมีบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย จากระยะเวลาที่เปิดให้บริการมายาวนานถึง 28 ปีนี้ จึงทำให้มีอัตราการลาออกของพนักงาน หมุนเวียนเปลี่ยนไปมาโดยตลอด แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีพนักงานที่มีอายุงานยาวนานอยู่ไม่น้อย ซึ่งแตกต่างจากค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงแรม คิดว่าการทำงานในสายอาชีพโรงแรมจะต้องย้ายงานและเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานในทุกๆ 2-3 ปี เพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และเพื่อผลตอบแทนที่สูงขึ้น แตกต่างจากคนรุ่นเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงาน และไม่ยอมลาออกไปไหน (นริศตา ธนะสาร, 2552, หน้า 3)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานเหล่านั้นเป็นตัวแทนส่งมอบบริการที่ดีลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจ และสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรได้ในที่สุด (อิตรัตน์ พิมพาภรณ์, 2559) ช่วยลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ และมีประสบการณ์ โดยองค์กรจะมีการจ้างรักษากลุ่มบุคคลที่มีความสามารถสูง ที่แตกต่างไปจากบุคลากรทั่วไป มีการเปิดโอกาสให้มีความเติบโตในอาชีพมีการความคาดหวังที่จะขึ้นสู่อำนาจในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มีการให้ผลตอบแทนที่เป็นไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในการจ้างรักษาบุคคลให้คงอยู่กับองค์กรนั้น นับว่าเป็นงานที่มีความท้าทาย เนื่องจากบุคลากรที่มีความสามารถ และมีศักยภาพโดดเด่น และเหมาะสมกับลักษณะและความต้องการขององค์กร ทั้งยังเป็นผู้ที่ช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวหน้า และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลเหล่านี้ล้วนมีความรู้ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ทำให้องค์กรหลายองค์กรต่างต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปอยู่ในองค์กรของตน จึงเกิดปัญหาการแย่งชิงตัวระหว่างองค์กรขึ้น และหลายองค์กรกำลังประสบปัญหาดังกล่าวอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งนี้ได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความสามารถสูงเหล่านี้ล้วนมีทางเลือกและโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพนักงานทั่วไป จึงมักจะเปลี่ยนงานง่าย เนื่องจากมีโอกาสในการเลือกงานที่เหมาะสมต่อความต้องการของตนเอง การรักษาคคนนี้ให้อยู่กับองค์กรจึงนับว่าเป็นงานที่ท้าทายและมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการคนไม่ว่าจะเป็นการดึงดูด ค้นหาพัฒนา และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญของทุกฝ่ายงานที่ต้องร่วมมือกัน เพื่อให้การบริหารจัดการคนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญในการจะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร คือ ต้องเข้าใจว่าปัจจัยอะไรเป็น สิ่งจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร (Kulesa, 2003, อ้างถึงใน ธนย์ชนก ศรีสวัสดิ์, 2556, หน้า 51)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ้างรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่ เพื่อผลที่ได้จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ได้นำไปใช้ปรับทัศนคติของพนักงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้การบริการ และการดำเนินกิจการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน ความภักดี และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดีต่อการจ้างรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อการจ้างรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงานโรงแรม ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ การจ้างรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้การศึกษาและเก็บข้อมูล ได้แก่ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้ ได้กำหนดประชากรของพนักงานประจำของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่ ที่มีสัญชาติไทยและได้ทำงานในช่วงปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 267 คน จาก 9 แผนกด้วยกัน คือ แผนกบริหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกต้อนรับ ส่วนหน้า แผนกขายและประชาสัมพันธ์ แผนกแม่บ้าน แผนกช่างแผนกทรัพยากรบุคคล และแผนกบัญชีและการเงิน

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 160 คน ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 168 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ แนวคิดด้าน การจ้างรักษาบุคลากร ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การจ้างรักษาบุคลากรเป็นกระบวนการ และเทคนิควิธีการในเชิงบริหารที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจต่อบุคลากรอย่างแท้จริง เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้ร่วมงานด้วยความภาคภูมิใจ เต็มกำลังความสามารถทุกคน หรือความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานในหน่วยงานที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ความรู้สึกนี้อาจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาหรือบรรยากาศของหน่วยงานนั้นก็ได้ ซึ่งจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลด้วยด้านองค์ประกอบด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรจำนวน 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความศรัทธาต่อองค์กร ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มาเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา สำหรับองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้พัฒนาจากแนวคิดของ (Wolton, 1973, อ้างถึงใน ปกรณ์ ลิมโยธิน, 2555; Bruce & Blackburn อ้างถึงใน สุเนตร นามโคตศรี, 2553, หน้า8; ชัยยะทองประกอบ, 2552; หน้า 9; เกียรติกุล บุษยศรีเจริญ, 2551, หน้า 11) ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีดังต่อไปนี้

1. ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

2. ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่” ประกอบด้วย 1) ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดอันดับความสำคัญ ปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

การตรวจแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ได้ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจข้อความเนื้อหา ภาษา ความชัดเจน และความถูกต้องครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้โดยการแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือก่อนนำมาใช้จริง และหาค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้สูตร *IOC* (Rovilneill & Hambleton, 1977, หน้า 49-60) ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า *IOC* มากกว่า 0.50 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ซึ่งได้ตรวจสอบแล้ว เห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาค่า Validity โดยใช้ *IOC* ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ในแต่ละข้อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง *IOC* ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าเที่ยงตรงใช้ได้หลังจากนั้น ผู้วิจัย

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบเอง (Self-questionnaires)

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติสำหรับวิเคราะห์ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล 2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับ “ปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่” ประกอบด้วย ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งหมด 5 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่ากลางของสองประชากรที่มีการกระจายแบบปกติและอิสระต่อกัน (*t-test*) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance: ANOVA)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.57 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.02 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.31 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.74 ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 67.26 สังกัดแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 22.02 ทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.52 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.52 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.33

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความผูกพันและความภักดีต่อบริษัทด้านความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานมากเป็น อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ในรายด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยมากเป็นอันดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

4. ด้านปัจจัยต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ 5 ลำดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.93 อันดับที่ 2 ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.88 อันดับที่ 3 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.11 อันดับที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.18 และอันดับที่ 5 ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.07

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงานโรงแรมของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าดังนี้

4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดี และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อผลการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน สังกัดแผนก ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง รายได้และประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า พนักงานแต่ละคนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีผลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ต้องพิจารณาจากการบริหารจัดการของแต่ละองค์กรว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานของตนได้มากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (factors the Job) และ ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ผลการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ อีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขต

กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ และมีประสบการณ์ทำงานต่างกันส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของระดับตำแหน่งระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานส่งผลความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล แสงผล (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเห็นได้ชัดเจนน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละแห่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละองค์กร

2. ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีผูกพันและความภักดีต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่อยู่ในระดับที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานของโรงแรมได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อโรงแรม มีความเชื่อมั่นต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ และมีความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก แอสปินเนอร์ (2551) ที่กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) บุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร เนื่องจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร และความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นได้ การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภา โขมพัทธ์ (2554) พบว่า พนักงานยังมีความต้องการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของมายเคย์ (อ้างถึงใน

ปรกรณ์ ลิมโยธิน, 2555 หน้า 29) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์กร การใช้ความพยายาม เพื่อและความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton, R. E. (1973; อ้างถึงใน ปรกรณ์ ลิมโยธิน, 2555) กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดย เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั้น คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้พนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่จะทำงานในสายงานบริการ ที่อาจจะมีเวลาหยุดพัก หรือเวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อด้านส่วนตัวและครอบครัว โดยเวลาทำงานไม่ส่งผลกระทบกับเวลาส่วนตัว สามารถให้เวลากับครอบครัวและสังคม อีกทั้งครอบครัวก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยในอันดับที่ 3 ที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ดังนั้น การให้ความสำคัญด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญแสง ชีระภากร (2533, หน้า 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ หนึ่งในนั้น คือ เวลาว่างของชีวิตการทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่างๆ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton, R. E. (1973 อ้างถึงใน ปรกรณ์ ลิมโยธิน, 2555) กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยเป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั้นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดัน

จากการปฏิบัติงานมากขึ้นไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นย่อยที่มีคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และประเด็นย่อยได้รับโอกาสได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อพัฒนาความรู้ ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความไว้วางใจและมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานที่มีความสำคัญ และมีคุณค่าต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันพนักงานควรแสดงถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ

2. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงานด้านโรงแรมนอกสถานที่ เช่น ศึกษาดูงานบริหารจัดการโรงแรมในต่างประเทศ หรือศึกษาดูงานบริหารจัดการโรงแรมคู่แข่ง และโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน Green Hotel จากมูลนิธิไปไม้เขียว หรือมาตรฐานโรงแรมสีเขียวของอาเซียน เพื่อให้พนักงานได้นำแนวทางการบริหารจัดการโรงแรมมาตรฐานสากลมาพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนพนักงานที่มีความต้องการจะพัฒนาตนเอง โดยให้พนักงานแต่ละคน แต่ละแผนกแสดงความต้องการในการเข้าอบรมหรือสัมมนาในเรื่องที่พนักงานสนใจ และสามารถนำไปพัฒนาทักษะงานทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้บริหารควรให้พนักงานได้ประเมินผลการฝึกอบรมประจำปี เพื่อดูพัฒนาการและการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน โดยผู้บริหารสร้างแบบประเมินและดัชนีชี้วัดผลการประเมินของแต่ละแผนกที่มีการฝึกอบรมว่าได้ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และมีปัญหาใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาของของแต่ละคน แต่ละแผนก เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาร่วมกัน อีกทั้งได้ตรวจสอบหลักสูตรที่ได้รับการฝึกอบรมว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้มากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการวางแผนจัดการหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละแผนก

5. พนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ควรแสดงความต้องการในการพัฒนาตนเองให้ผู้บริหารได้รับทราบ เช่น ต้องการ

พัฒนาทักษะในด้านใด และจะนำความรู้มาพัฒนาในแผนกที่ตนเองปฏิบัติอยู่ได้อย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนพนักงานได้เต็มที่

6. พนักงานควรสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับ มีความคิดสร้างสรรค์ที่พัฒนางานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ เช่น คิดค้นงานบริการโรงแรมที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ครบทุกด้าน จัดทำแผนการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภค และสามารถแข่งขันกับโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านบุคคลของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการฝ่ายบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรโดยตรง และมีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และการดำรงอยู่ของบุคลากรในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ หากค้นพบถึงสาเหตุที่เป็นปัญหาและอุปสรรคได้ชัดเจน ก็จะสามารถบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพาของบุคลากรในองค์กร

2. ควรมีการศึกษาถึงการรักษาคณก่งให้ดำรงอยู่ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการรักษาพนักงาน ที่มีความสามารถให้ได้ ทำประโยชน์ต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่อย่างยาวนาน และไม่ต้องสูญเสียงบประมาณในการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

รายการอ้างอิง

เกียรติคุณ บุชย์ศรีเจริญ. (2551). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับ*

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ไทกันคอมเพรสเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต

สาขาการบริหารทั่วไปวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยยะ ทองประกอบ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*

ของพนักงานกรมทางหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณี

พนักงานในสังกัดสำนักงานทางหลวงพิเศษ

ระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์). ปัญหาพิเศษ

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฐานเศรษฐกิจ. (2559, มีนาคม). *การเติบโตของการท่องเที่ยว*

ในหัวเมืองหลัก. [ออนไลน์] เข้าถึงข้อมูลวันที่

24 ธันวาคม 2559 จาก <http://www.thansettakij.com/>

2016/03/02/34817

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2559). *องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- ธัญชนก ศรีสวัสดิ์. (2556). *การศึกษาแนวทางปฏิบัติในการอำรรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2558). *ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นริศสา ณะสาร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ลดาราเทวีเชียงใหม่*. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิตยา มหาชานิกะ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการจ้องโรงแรมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา: เว็บไซต์ อกโกต้า*. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน*. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ปกรณ์ ลิมโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรรณนิภา ชาวคำ. (2559). *กลยุทธ์การบริหารจัดการภายในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี.
- วัลลภา โขมพัทธ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอำรรรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร นามโคตรศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานสถิติพยากรณ์ สำนักสถิติแห่งชาติ. (2557). *สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557. จาก http://osthailand.nic.go.th/masterplan_area/userfiles/files/Tourism.pdf
- Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balanceing Job Satisfaction & Performance: A Guide for Human Recourse Professionals*. Westport: Quorum Books.
- Kuhn, S.T. (1982). *The Structure of Scientific Revolutions*. (2nd ed. enlarged). Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1997). *On the use of content specialists in the assessment of criterion - referenced test item validity*. Dutch Journal of Educational Research.
- Taro, Yamane. (1973). *Statistic and introductory analysis*. London: John Weather Hill.
- Walton, R.E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*. Sloan Management Review.