

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของ เดอะ รอยัล
เชียงใหม่ กอล์ฟ รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่

Quality of work life affecting the efficiency of employees' work.

The Royal Chiang Mai Golf Club & Resort

ตรีชฎา หน่อแก้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ทจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 179 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบรายคู่แบบแอลเอสดี (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 - 15,000 บาท และมีอายุการทำงาน 1-3 ปี ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับปานกลางทุกด้าน โดยอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่

กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the results of comparing the effectiveness of The Royal Chiang Mai Golf Club and Resort employees classified by personal factors. And to study the factors of quality of work life affecting the work efficiency of the employees of The Royal Chiang Mai Golf Club and Resort. This research is a quantitative research. The population was 179 employees working in The Royal Chiang Mai Golf Club & Resort. Data were collected by questionnaire. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Regression Analysis. The results showed that the staff of The Royal Chiang Mai Golf Club and Resort Chiang Mai Province Most of them are female, aged between 31-40 years. Marital status is single. Graduated from secondary school Average monthly income of 10,000 - 15,000 baht and has a working period of 1-3 years. The results of the overall quality of work life level were at medium level. When considered individually, it was found that the overall quality of working life level was at the medium level. When considering each aspect, it was found that the quality of work life was at the moderate level in all aspects. In order from highest to lowest level. The results were found: Safe and Environment, the constitutionalism, The total life space, Organization Pride, Social Integration and Adequate and Compensation, the Potential Development of Practitioners and the Growth and Security. As for the level of operational efficiency was at a moderate level When considering each aspect, it was found that there were moderate levels in all aspects. In order from highest to lowest level. The results were found: the responsibility, the interpersonal relation, adaptability, work quality and continuous improvement. When comparing work efficiency Classified by personal factors. It was found that the factors of age, education level, and income were different. As a result, the efficiency in the operation is different. Statistically significant at a level of 0.05. When testing the hypothesis during efficiency classified by personal factors, it was found that the Royal Chiang Mai Golf Club and Resort employees had different age, education and monthly income factors. There are different levels of efficiency in work. Statistically significant at a level of 0.05. Factors of quality of work life in social relationships. And regulations in the work affect the work efficiency of employees of The Royal Chiang Mai Golf Club & Resort. Chiang Mai Province

Keyword: Quality of work life, The efficiency and The Royal Chiang Mai Golf Club and Resort employees

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวหลายแห่งต้องประสบกับภาวะวิกฤตและมีการทยอยปิดตัวลงไปเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ด้วยเช่นกัน ทั้งในส่วนของโรงแรม สปา ร้านอาหารแผนไทย เป็นต้น เดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นหนึ่งในสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบและจะต้องมีการดำเนินการตามคำสั่งและมาตรการป้องกันของทางภาครัฐโดยหยุดดำเนินกิจการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 และได้กลับมาเปิดดำเนินการอีกครั้งในเดือนสิงหาคม 2563 ที่ผ่านมา ทางคณะผู้บริหารของโรงแรมได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการจ้างพนักงานเพื่อความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเพื่อความอยู่รอดในการประกอบธุรกิจ จึงมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่ง ลดจำนวนวันในการทำงาน และมีการปรับลดอัตราค่าจ้างตามความเหมาะสมของปริมาณงาน ซึ่งจากการดำเนินนโยบายดังกล่าวมาข้างต้น อาจจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงได้ (ที่มา:ประกาศฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ณ วันที่ 24 มีนาคม 2563) ทั้งนี้จากการที่ภาครัฐจะมีการเปิดประเทศต้อนรับนักท่องเที่ยวในช่วงปลายปีนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจร่วมกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงไฮซีซั่น ทำให้ผู้บริหารของเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ได้มีการปรับตัวในการเตรียมความพร้อมในส่วน of สถาน that และพนักงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวตามนโยบายของภาครัฐ หากแต่ในส่วน of พนักงานนั้นทางคณะผู้บริหารได้มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม ทั้งนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อพนักงานในการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ทางคณะผู้บริหารจึงมีความสนใจที่จะรับทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานและแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อสะท้อนถึงปัญหาและจะนำปัญหาดังกล่าวไปแก้ไขปรับปรุงแนวทางการบริหารงานบุคคลอย่างความเหมาะสมต่อไป เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาการด้อยประสิทธิภาพในการบริการที่มีสาเหตุมาจากผลกระทบปัญหาคุณภาพชีวิตของพนักงานที่ลดลง

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของ เดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ในการให้บริการลูกค้าของทางรีสอร์ทเพื่อเป็นข้อมูลประกอบให้กับทางผู้บริหารในการพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานประกอบการแห่งนี้ต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ทจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

สมมติฐานของการวิจัย

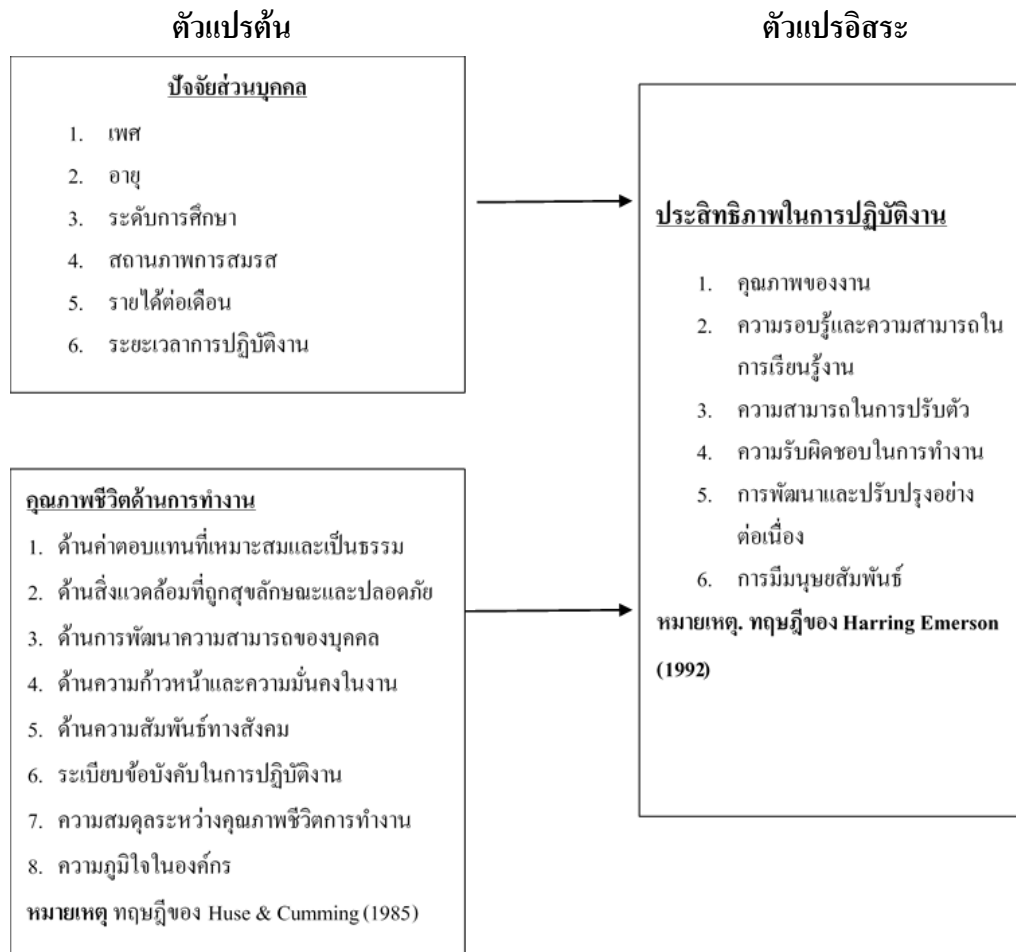
1. พนักงาน เดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ทจังหวัดเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ของ Huse & Cumming (1985) ซึ่งสามารถกำหนดตัวแปรต้น คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความภูมิใจในองค์กร ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประยุกต์ จากทฤษฎีของ Harring Emerson (1992) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กลอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 324 คน ใช้เวลาในการทำวิจัยช่วงเวลาเดือน ตุลาคม – ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (*Quality of Work Life*) ตามที่เสนอของ Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานกับ ประสิทธิภาพขององค์ การ หรือประสิทธิภาพขององค์การ อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงความรู้สึกรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาวะความเป็นอยู่ หรือความสุขของชีวิต โดยรวมซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถ

ตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจผ่านกระบวนการที่องค์การจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม มีความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์ปฏิบัติงาน โดยมุ่งที่จะให้เสร็จทันเวลา อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้อง มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน ทั้งนี้จะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

Harring Emerson (1992) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อุดสาหกรรม กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงาน ร่วมกันช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการ การช่วยเหลือด้วยความจริงใจด้วยความตั้งใจทำงาน ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาความลับ สัญญา รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์การให้บรรลุตามความต้องการขององค์การที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่มากขึ้น ให้มีความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์กร โดยพร้อมที่จะประสานและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กานต์พิชชา กันทะเนตร (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพฯ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพฯ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์แล้ว พนักงานฝ่ายบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และแผนกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ณัฐพร ฉายประเสริฐ (2557) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานในส่วนประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน คือ เพศ การศึกษา สภาพการจ้างพนักงาน และสถานที่การทำงาน ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน พบว่า เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สภาพการจ้าง พนักงาน และสถานที่การทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นส่วนด้านอายุ แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ทั้งทางด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากการพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับน้อย ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับมาก

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมด้านการออกแบบงานด้านกระบวนการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดี ทั้งนี้พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ พนักงานเคอะรอยัลเชียงใหม่กล่อฟ้คัลบแอนดรีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 324 คน
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวในการทำแบบสอบถามจำนวน 179 ตัวอย่าง

3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จนได้ครบจำนวนตามที่กำหนด ภายในเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 7 ข้อ ประกอบไปด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพการสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน และ (6) อายุการทำงานในองค์กร โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ทจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ทจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

5. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.92 แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คนแล้ว นำมาหาความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.93

6. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ค่า LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 75.98 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 94.41 และมีอายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.87

2. ข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุล

ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเคอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน	Mean	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	2.77	0.63	ปานกลาง	6
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย	3.19	0.82	ปานกลาง	1
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	2.33	0.60	น้อย	7
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.11	0.70	น้อย	8
5. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	2.93	0.74	ปานกลาง	5
6. ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.17	0.66	ปานกลาง	2
7. ด้านความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน	3.02	0.63	ปานกลาง	3
8. ด้านความภูมิใจในองค์กร	2.96	0.62	ปานกลาง	4
ภาพรวม	2.81	0.43	ปานกลาง	

3. ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเคอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเคอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านคุณภาพของงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเคอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	Mean	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
1. คุณภาพของงาน	2.68	0.64	ปานกลาง	4
2. ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน	2.91	0.58	ปานกลาง	3
3. ความสามารถในการปรับตัว	2.91	0.73	ปานกลาง	3
4. ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.39	0.79	ปานกลาง	1
5. การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2.50	0.71	ปานกลาง	5
6. การมีมนุษยสัมพันธ์	2.97	0.65	ปานกลาง	2

ภาพรวม	2.89	0.46	ปานกลาง
--------	------	------	---------

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า t หรือ ค่า F	P	ผลการเปรียบเทียบ
1. เพศ	t = 0.39	0.70	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	F = 4.177	0.017*	แตกต่างกัน
3. สถานภาพ	F = 1.319	0.27	ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา	F = 4.400	0.001*	แตกต่างกัน
5. รายได้	F = 3.302	0.039*	แตกต่างกัน
6. อายุการทำงาน	F = 1.438	0.234	ไม่แตกต่างกัน

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท ได้ร้อยละ 40.30 ($R^2 = .403$) และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.291$) และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\beta = 0.268$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	Vif
ค่าคงที่	1.154	.187		6.178	.000		
ด้านค่าตอบแทนที่	.041	.056	.056	.738	.462	.604	1.656

เหมาะสมและเป็นธรรม

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Tolerance</i>	<i>Vif</i>
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะและ ปลอดภัย	-.036	.050	-.065	-.733	.464	.451	2.218
ด้านการพัฒนา ความสามารถของบุคคล	-.005	.055	-.006	-.088	.930	.684	1.462
ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	.059	.046	.089	1.286	.200	.727	1.376
ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคม	.168	.048	.268	3.471	.001*	.588	1.699
ระเบียบข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน	.203	.052	.291	3.920	.000*	.636	1.571
ความสมดุลระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงาน	.112	.061	.154	1.838	.068	.500	1.999
ความภูมิใจในองค์กร	.051	.065	.069	.792	.430	.462	2.162

R. = .635 *R Square* = .403 *Adjust R Square* = .375 *F-ratio* = 14.355(.000*)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นโดยรวม คือ ปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นสูงสุด คุณภาพชีวิตในการทำงาน (*Quality of Work Life*) ตามทัศนะของ Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลขององค์กรหรือประสิทธิผลขององค์การ อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ฉายประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ความคิดเห็นระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ทั้งนี้ ในส่วนของพนักงานของเดอะรอยัลเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่มีผลต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร จึงต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติตนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

2. ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้พนักงานของเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ได้ให้ความสำคัญในด้านการรับผิดชอบในการทำงานมากที่สุด จากแนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson) (1913) : เอกวินิต พรหมรักษา (2555) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ดังนี้ การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานเพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กรเพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสีย โดยให้กระทบกับประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์พิชชา กันทะเนตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีการคำนึงถึงคุณภาพของงาน และพร้อมต่อการที่จะพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถที่จะอภิปรายรายด้านได้ดังนี้

ด้านอายุของพนักงานที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย จากผลการศึกษา พบว่า ด้านคุณภาพของงาน และความรู้และความสามารถในการเรียนรู้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานที่มีอายุที่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานในทั้ง 2 ด้านนี้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี และ 41-50 ปี แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าย่อมจะมีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่าเข้าใจในกระบวนการทำงานตามมาตรฐานที่ทางหน่วยงานเป็นผู้กำหนด โดยนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท มีระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดังนั้น ในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะพนักงานที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐพร ฉายประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

ด้านระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาดั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาดั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายลงไป ซึ่งได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ และความสามารถในการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีระดับที่มากกว่า เนื่องจากการทำงานในธุรกิจภาคบริการอย่างโรงแรมนั้น บุคลากรต้องมีความเข้าใจในงานด้านบริการซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการบริการที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่อยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ โดยพนักงานจะมีรายได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และความขยันในการทำงานตามแผนนโยบายการปฏิบัติงานที่ทางหน่วยงานเป็นผู้กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์พิชชา กันทะเนตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์แล้ว พนักงานฝ่ายบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันในภาพรวม

4. ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ Huse and Cumming (1980,p.35 อ้างอิงใน ภักทิพภา ศรีสว่าง,2551,หน้า 28) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงแนวทางที่คำนึงถึงคน และงาน เป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. คณะผู้บริหารควรที่จะมีมาตรการในการจัดการสวัสดิการและอำนวยความสะดวกในการประสานให้พนักงานเข้าถึงการช่วยเหลือจากทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางภาครัฐได้อย่างครบถ้วนเพื่อเป็นการช่วยรักษาระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างเพียงพอเป็นการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

2. ผู้บริหารและหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ควรมีการจัดให้มีการอบรมเสริมทักษะในการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะในการทำงานที่ดีและปรับแนวทางการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

3. ทางคณะผู้บริหารควรที่จะมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงาน โดยมีการกำหนดเกณฑ์การชี้วัดและมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. ทางคณะผู้บริหารควรที่จะมีการส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ โดยการใช้โอกาสพิเศษในการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น งานประเพณียี่เป็ง หรือเทศกาลสงกรานต์ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและคณะผู้บริหาร

5. ผู้บริหารควรที่จะแสดงการตอบสนองต่อการแสดงความคิดเห็นของพนักงานทั้งที่แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรที่จะมีการเรียกผู้จัดการและหัวหน้างานไปรับฟังและทำความเข้าใจในเหตุและผล เพื่อไปเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติงานได้เข้าใจอย่างถูกต้องตรงกัน

6. คณะผู้บริหารควรที่จะมีการจัดให้มีการสัมมนาภายในองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ในหัวข้อการจัดการและการบริหารงานภายในหน่วยงานแต่ละหน่วย ปัญหา และอุปสรรค เพื่อที่จะได้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหา และนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตน

7. คณะผู้บริหารควรมีการพิจารณาและส่งเสริมบุคคลากรภายในเข้าสู่ตำแหน่งเป็นการภายในองค์กรก่อนที่จะรับสมัครจากภายนอก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความต้องการของคณะผู้บริหารด้วย อย่างไรก็ตามทางโรงแรมควรที่จะมีการสนับสนุนส่งเสริมพนักงานของทางโรงแรมที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ได้มีโอกาสในการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อให้พนักงานดังกล่าวได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้มีความสามารถที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรเข้ามาพัฒนาองค์กรได้ตรงกับความต้องการและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี

8. คณะผู้บริหารควรมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในงานปฏิบัติงานให้ชัดเจนตามแต่ละแผนก โดยอาจประชุมและเสนอให้กับหัวหน้างานของแต่ละแผนกเพื่อรับทราบและนำไปใช้รวมถึงควบคุมพนักงานให้ปฏิบัติตาม

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันในองค์กรของเดอระรอยัลเชียงใหม่กอล์ฟคลับ แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาว่า แรงจูงใจของพนักงานภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อ

องค์กรที่ทำงานอยู่หรือไม่ อย่างไร โดยผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการบริหารงานและบริหารบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวคิดและนโยบายขององค์กรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเรื่องของบรรยากาศในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด ทำให้องค์กรมีความจำเป็นในการพิจารณาปรับลดขนาดขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ทำให้เกิดความวิตกกังวลของพนักงานในการทำงานทั้งนี้อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่กระทบต่อองค์กรได้ ผลการศึกษาที่ได้สามารถที่จะช่วยให้คณะผู้บริหารได้มีการพิจารณาเป็นข้อมูลเสริมในการตัดสินใจในการบริหาร รวมถึงการกำหนดนโยบายสำหรับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กานต์พิชชา กันทะเนตร.(2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ*.หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- เดอะรอยัลเชียงใหม่กลอฟีคลับแอนด์รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่. (2563). *ประกาศฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ณ วันที่ 24 มีนาคม 2563*. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 15, 2563.
- ชนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วารสารบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- Harrington Emerson. (1992). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The. Engineering Magazine.
- Huse, E. F., and Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. St. Paul, MN: West Publishing.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row