

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในภาพรวม (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

Huse and Cummings (1985) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

สมศักดิ์ อยู่รอด (2546) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข

ธีระศักดิ์ กุศลานนท์ (2545) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การทำงานเยี่ยงมนุษย์ภายในองค์การภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน สถานที่ทำงาน ชีวิตส่วนตัวขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย ซึ่งจะส่งผลทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การบริหารที่ดี มีคุณธรรม

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันก่อนให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

กองสวัสดิการแรงงาน (2547:18) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหรือ Quality of Work Life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงาน เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราที่จะอยู่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาพที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551:4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่างๆที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุด และวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงานเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสถานะการเป็นหนี้และการออกเงินของคนทำงาน

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและความหมายของคุณภาพ (Quality of Life) ไว้ว่าเป็นการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ดังนี้

- สุขภาวะทางกาย (Physical Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขโดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

- สุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

- สุขภาวะทางสังคม (Social Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

- สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

จากคำนิยามของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้อองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงานซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องดำเนินการให้เกิดองค์ประกอบเหล่านั้น และการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร จนไปถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549: 122) ได้กล่าวว่า ในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นผู้บริหาร หรือผู้นำขององค์การควรพิจารณาสิ่งเหล่านี้ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ที่สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข
2. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองรวมทั้งความมั่นคงในด้านการจ้างงาน
3. การพัฒนาความสามารถของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานได้รับรู้ เกือบเกี่ยวประสบการณ์ ได้เรียนรู้จากการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานต้องรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป
5. การมีจังหวะชีวิตที่ดี เช่น มีเวลาพักผ่อนกับครอบครัว มีเวลาเป็นส่วนตัว มีจังหวะชีวิตในการดำเนินชีวิตที่เป็นอิสระ
6. มีความสัมพันธ์กันในสังคม เช่น การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ความช่วยเหลือสังคมด้วยโอกาส การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการรณรงค์จัดกิจกรรมสังคมจะทำให้พนักงานรู้สึกดีและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อสังคมและตัวพนักงานเอง รวมทั้งหน่วยงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คนทำงานหรือพนักงานควรทำงานอยู่ในที่ทำงานหรือสถานประกอบการอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินดีอยู่ดีเหมาะสมตามสถานะของตน รวมไปถึงครอบครัว เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการมีหลายระดับและความต้องการของพนักงานก็มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น สถานประกอบการควรให้การสนับสนุนหรือดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยยึดหลัก ดังนี้

1. การดำเนินการใด ๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้พนักงานสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

2. การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่นอกเหนือที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมต่ำไว้ สถานประกอบการสามารถดำเนินการได้โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆดังนี้

2.1 ความต้องการที่แท้จริงของพนักงานที่จะทำให้การยกระดับคุณภาพชีวิตเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

2.2 สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพชีวิต

2.3 สถานประกอบการต้องวางแผนใช้งบประมาณในการยกระดับคุณภาพชีวิต

3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกาย สุขภาพใจเกิดขวัญกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน

4. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต จะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คนทำงานทุกระดับในองค์การถือเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญในกระบวนการผลิตฉะนั้นคุณภาพของกระบวนการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ย่อมขึ้นอยู่กับชีวิตที่มี “คุณภาพ” ของ “คนทำงาน” ที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ประโยชน์ของการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ได้แก่

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การได้รับการดูแลครอบคลุมสุขภาพะทั้ง 4 มิติ ได้แก่ สุขภาพะทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งแสดงผลลัพท์ออกมาให้เห็น คือ มีความสุขกาย สบายใจ อารมณ์ดี ผลการปฏิบัติงานดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์กับหัวหน้า และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความรู้ในการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้จากที่ทำงานสามารถนำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว ตลอดจนชุมชนให้เกิดประโยชน์ได้

2. ประโยชน์ต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดศักยภาพในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา โดยสามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมได้คือ ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ ลดอัตราการขาด ลา มาสายของพนักงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานลดลง รวมทั้งจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ลดลง ความสัมพันธ์ของคนในองค์การที่ดีขึ้นพนักงานมีความภักดีต่อองค์การมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมไทยโดยรวมจะเป็นสังคมแห่งสุขภาพ ถือเป็นสังคมที่มีสุขภาพะ ซึ่งประเทศชาติจะได้รับประโยชน์ คือ ใต้องค์การที่มีคุณภาพ เป็นแบบอย่างใต้องค์การเติบโต สร้างงาน สร้าง

รายได้ให้รัฐ ลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการการรักษาโรคเรื้อรังและโรคที่ป้องกันได้ ประเทศชาติมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปใช้ควบคุม ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กรที่ต่อเนื่องที่ต่อเนื่อง ยั่งยืน และครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สถาบันอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาตั้งแต่วันที่กันยายน พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางจัดทำ อันได้แก่ เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของ ระบบการจัการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:1999) และ มาตรฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสม และนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลาย และเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยง โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยพิจารณาจากความจริงที่ว่า เราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเองได้ว่า เรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหน กิจกรรมใด และมีอะไรบ้าง ดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรก ๆ และอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงาน ซึ่งภายหลังจากการวิเคราะห์ก็จะเกิดเป็นกิจกรรมมาตรการ หรือโครงการต่าง ๆ ที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาหรือดูแลสุขภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่าง ๆ จากการวิเคราะห์มากที่สุด ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไป

และคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุด และจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจ จึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการ อันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์)

ปัจจัย	ความหมาย
1.ด้านร่างกาย	การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ มีความกระปรี้กระเปร่าและความกระฉับกระเฉงในการทำงานสามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มี กำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวัน มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
2.ด้านจิตใจ	การมีสุขภาพจิตดี สบายใจ มีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมไม่ซึมเศร้า มีทัศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ มีสติปัญญา ความจำดี ไม่หลงลืม มีสมาธิในการทำงาน สามารถผ่อนคลาย และให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงาน ไม่มีความกดดัน และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์
3.ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบต่อหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้
4.ด้านสิ่งแวดล้อม	การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย สะอาดถูกสุขลักษณะ อยู่ใกล้บ้าน สามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงานเช่น หน่วยรักษาพยาบาล มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ต่างๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ

5.ด้านจิต วิญญาณ	การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานการณ์ประกอบการ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน
---------------------	---

ตารางที่ 2 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่นำไปสู่ MS-QWL (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) (ต่อ)

ปัจจัย	ความหมาย
6.ด้านความ มั่นคงใน ชีวิต	การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม และครอบคลุม มีการตรวจร่างกายประจำปี ฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่ง ขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงาน ตลอดจนงานที่ทำงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป

Walton (1974) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก สะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณภาพ

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ความหมายของโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 อ้างใน ชุกกลิ่น อุณวิจิตร, 2548) ระบุความหมายของโรงแรม ในมาตรา 4 ไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน โดยได้ยกเว้นสถานที่พักของทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่มีใช้เป็นการหารายได้หรือกำไรมาแบ่งปันกัน และสถานที่พักที่คิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปไม่เป็นโรงแรม

ประเภทของโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538) ได้แบ่งประเภทโรงแรมตามขนาด ตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาดไว้ดังนี้

1. การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด

- 1) ต่ำกว่า 150 ห้อง
- 2) 150 – 299 ห้อง
- 3) 300 - 600 ห้อง
- 4) มากกว่า 600 ห้อง

2. การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามเป้าหมายในเชิงการตลาด

1) โรงแรมประเภทธุรกิจ โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในตัวเอง หรือเขตที่มีร้านค้า บริษัทธุรกิจตั้งอยู่หนาแน่น ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อกิจการของแขกซึ่งคือนักธุรกิจ โรงแรมประเภทนี้มีจำนวนมากกว่าโรงแรมประเภทอื่นๆ

2) โรงแรมประจำท่าอากาศยาน ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่คือนักธุรกิจ ที่รอขึ้น-ลงเครื่อง โรงแรมจะมีบริการรถรับส่งระหว่างสนามบินกับโรงแรม และมีห้องประชุมเพื่อบริการแก่แขกที่เดินทางมาประชุมไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมือง

3) โรงแรมประเภทห้องชุด เป็นโรงแรมที่เริ่มพัฒนาใหม่ล่าสุดและได้รับความนิยมมาก จะมีลักษณะเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ มีห้องรับแขกแยกจากห้องนอน บางแห่งอาจมีห้องครัวเล็ก ๆ โดยมีตู้เย็นและเครื่องต้มจัดไว้ให้พร้อม

4) โรงแรมประเภทพักอาศัย แขกส่วนใหญ่จะพักเป็นช่วงยาวและพักคนเดียว มีบริการต่างๆ ที่ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป ช่วงนี้ได้รับความนิยมลดลงเพราะมีที่พักประเภทคอนโดมิเนียม และโรงแรมแบบชุดเข้ามาแทนที่

5) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน เหมาะสำหรับบุคคลที่ต้องการใช้เวลาพักผ่อนประจำปีไปพักผ่อน ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ใกล้ภูเขา เกาะ ที่อยู่ห่างไกลจากชุมชน และมีทิวทัศน์ที่สวยงาม จะมีกิจกรรมด้านบันเทิงมากเป็นพิเศษ

6) โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า ประเภทนี้ได้แก่ บ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้อง นำมาดัดแปลงเป็นที่ค้างคืนของผู้เดินทาง เจ้าของสถานที่จะเป็นผู้จัดการด้านอาหารเช้าสำหรับแขกด้วยตนเองด้วยบริการแบบง่าย ราคาห้องพักค่อนข้างย่อมเยา

7) โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม โรงแรมประเภทนี้กำลังขยายตัวได้แก่ โรงแรมแบบแบ่งเวลา ซึ่งเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งปกติจะเป็น 1 หรือ 2 สัปดาห์ต่อปี คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ส่วนใหญ่จะเป็นคอนโดมิเนียม เจ้าของห้องอาจนำห้องของตนไปให้เช่าโดยผ่านบริษัทที่บริหารโรงแรมนั้นอยู่

8) โรงแรมกาสิโน เป็นโรงแรมที่มีบริการทางด้านการพนันและความบันเทิง ห้องพัก และอาหารค่อนข้างหรู และมีห้องอาหารพิเศษต่างๆ

9) ศูนย์การประชุม มักตั้งอยู่นอกตัวเมือง ส่วนมากจะมีบริการทางด้านที่พัก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม เช่น บริการทางวิชาการ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง และมีบริการด้านความบันเทิงและพักผ่อน แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับแขกจะมีไม่มากเท่าโรงแรม และมุ่งสนองความต้องการของผู้จัดประชุมมากกว่าผู้เข้าร่วมประชุม

10) โรงแรมเพื่อการประชุม โรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป ภายในโรงแรมมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ และห้องประชุมขนาดกลางและขนาดเล็กอีกจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่คือนักธุรกิจ ดังนั้นจึงมีบริการอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจในด้านต่างๆ ด้วย

11) ที่พักประเภทอื่นๆ เป็นโรงแรมนอกจากโรงแรมประเภทต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในต่างประเทศยังมีที่พักอื่นๆ เช่น สวนสาธารณะ สำหรับจอดรถพักค้างคืน พื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ และสวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน ซึ่งมีลักษณะคล้ายโรงแรมตรงที่ให้เช่าพื้นที่พักค้างคืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณางค์ สนธิเปล่งศรี (2553) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (Management System of Quality of Work Life : MSQWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 57 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

พนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัดมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 จากคะแนนเต็ม 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตวิญญาณ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน และระยะเวลาทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตที่ แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานบริษัทนิธิฟู๊ดส์ จำกัด พบว่าแปรผันตามกันในเชิงบวก $R=0.696$ สามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 48.50 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด อีกร้อยละ 51.50 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน ($\beta = 0.407$)

ณัฐวัตร สโมสร (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม 9 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม 9

ผลการศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม 9 พบว่าด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับความสำคัญมาก

พนักงานมีความผูกพันกับโรงแรมโดยมีความรู้สึกภูมิใจในโรงแรม ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรพบว่า มีระดับความสำคัญมาก มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเมื่อได้รับมอบหมายงาน ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า มีระดับความสำคัญมาก โดยมีความรู้สึกยินดีที่ได้ทำงานในโรงแรมแห่งนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมภัทราเพลส พระราม 9 พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับความสำคัญมาก ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีระดับความสำคัญมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีระดับความสำคัญมาก ด้านประชาธิปไตยในการทำงานมีระดับความสำคัญมาก ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีระดับความสำคัญมาก และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ผลการณ์ เชี่ยวฉอน (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 และ 4 ดาว 3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงและต่ำ 4) เพื่อหาอำนาจในการพยากรณ์ขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตของการทำงานต่อคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกบริการส่วนหน้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานเพียงด้านเดียว คือ ด้านดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ พนักงานโรงแรมระดับ 3 และ 4 ดาว มีคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำมีคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถพยากรณ์คุณภาพได้มีด้านเดียวคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ชนกเนตร วิไชโย (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงแรม และประสบการณ์การทำงานในโรงแรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม ใน

จังหวัดเลย และรายได้ทุกประเภทต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย แต่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ลักษณะครอบครัว ระดับการศึกษาและขนาดโรงแรม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย

ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ปแอฟฟลาย แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างพนักงานในกลุ่มการผลิตของบริษัทฯจำนวน 327 คนจากพนักงานในกลุ่มการผลิตทั้งหมด 1,780 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางด้านสังคม 6) ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบต่อสังคม สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (t-test) และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มการผลิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลาง มีเพียงด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย และด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลและกลุ่มการผลิตพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับ รายได้ และกลุ่มการผลิตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศไม่พบความแตกต่าง

สุนทรีย์ จันทร์เงิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทแคนนอน เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฯ ในทุกแผนกที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 263 คน จากพนักงานของบริษัทฯ ทั้งหมด 519 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับผลตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม 2) สภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน 4) โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงานและปัญหาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสม

สุลาวัลย์ ศิริคำฟู (2550) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการบริการ และสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการ ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี