

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่มีสถานภาพต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามกรอบวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ และด้านคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 270 ฉบับ ได้รับความร่วมมือจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัย คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาคคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.70 ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านจิตวิญญาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และด้านความมั่นคงในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับซึ่งแต่ละด้านพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีในรายชื่อ ดังนี้

2.1 ด้านร่างกาย พนักงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกายอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีสุขภาพแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ถัดมา รับประทานอาหารอย่างเพียงพอและได้รับสารอาหารครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และท่านไม่เคยเจ็บป่วยรุนแรงจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมา ท่านได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 สุดท้ายท่านออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

2.2 ด้านจิตใจ พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตใจอยู่

ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คิดเสมอว่า “ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รู้สึกภูมิใจกับชีวิตของท่านและรู้สึกมีความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ท่านพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ท่านมีสมาธิในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ท่านรู้สึกมีความสุขและมีกำลังใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ท่านสามารถเป็นที่พึ่งของบุคคลรอบข้างอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ท่านสามารถจัดความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

2.3 ด้านสัมพันธภาพ พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ทางสังคมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวล่วงในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆกับเพื่อนร่วมงานได้รวมทั้งปัญหาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านมักได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ท่านมักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.28 โรงแรมที่ท่านทำงานมีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ท่านมักจะมีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ แม้ช่วงเวลาที่นอกเหนือเวลางาน มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการเดินทางมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โรงแรมที่ท่านทำงานมีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 การจัดสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียงในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ท่านพึงพอใจกับวันหยุดที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โรงแรมที่ท่านทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพ และไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โรงแรมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม มุมพักผ่อน ห้องพยาบาล เป็นต้น ได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

2.5 ด้านจิตวิญญาณ พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานที่โรงแรมนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ถ้าบุคคลรอบข้างมาขอคำแนะนำเรื่องการประกอบอาชีพ ท่านอยากแนะนำให้มาทำงานที่นี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ท่านพอใจการบริหารจัดการของผู้บริหารโรงแรมนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 งานที่ท่านทำทุกวันนี้ สามารถตอบสนองเป้าหมายในชีวิตของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ท่านพร้อมที่จะทำงานอย่างหนักเพื่อความก้าวหน้าของโรงแรม แม้ว่าผลตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

2.6 ด้านความมั่นคงในชีวิต พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ช่วยพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ท่านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตั้งแต่ที่เริ่มทำงานมา ท่านได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โรงแรมมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อน

ขึ้น เพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โรงแรมมีการจัดสรรเงินออมเพื่อช่วยเหลือพนักงาน หลังการเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรม มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($t = -.274, p = .784$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี จำแนกประสบการณ์ทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรีย์ จันท์เงิน (2550) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยการอาชีพ นครพนม เอ็นจีเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ชาร์ปแอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มการผลิตมีคุณภาพชีวิตการทำงานเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกันทร วิไชโย (2551) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเลยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้

โรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงในปัจจัยด้านจิตวิญญาณและด้านจิตใจ ให้เพิ่มมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเช่นกัน

โรงแรม ควรเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างความศรัทธาในองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งธนาคารควรนำเอาหลักวิธีการสร้างค่านิยมในองค์กรเข้ามาใช้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ละเอียดเพิ่มมากขึ้น

ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดใกล้เคียงกันเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำมาเปรียบเทียบ