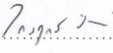


ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงาน
ในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ




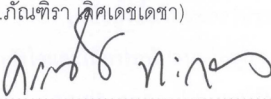
วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน ดิง เพาเวอร์ กรุงเทพ" ของ กนกนาถ นานิรัญ เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร


.....ประธาน
(ดร. ไทรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา)


.....กรรมการ
(ดร. ภัณฑิรา ดีเดชเดชา)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ครรชิต ทะกอง)

อนุมัติ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณินิจ กุ่มพฒนวิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 พฤษภาคม 2553

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ดูสัปดาห์ละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการ วิทยานิพนธ์ ดร.ภัณฑิรา เลิศเดชเดชา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

กราบขอบพระคุณ โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมในการทำวิจัย ขอขอบพระคุณพนักงานโรงแรมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและ อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการเข้าไปทำวิจัยและเก็บข้อมูลในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ จนทำให้วิจัยครั้งนี้สมบูรณ์

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา น้องสาว และเพื่อนๆ ของผู้วิจัยที่ให้อ กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ และผู้ที่สนใจบ้างไม่มากนักน้อย

กนกนาถ นาหิรัญ

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
ผู้วิจัย	กนกนาถ นาหิรัญ
สถานที่ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เสวี วงษ์มณฑา
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.ภรณ์ทิรา เลิศเดชเดชา
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยรัตนนคร, 2552
คำสำคัญ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน

บทคัดย่อ

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจเกี่ยวกับด้านการบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศและบุคลากร นับเป็นกุญแจดอกสำคัญของการทำงานในโรงแรม ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยในที่นี้จะศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

โดยมาตรฐานคุณภาพการทดสอบในการศึกษานี้จะเป็นศักยภาพการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านกระบวนการปฏิบัติ รวมถึงปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร โดยนำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการทดลองได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี สำหรับศักยภาพการทำงานทั้ง 5 ด้านนั้น ด้านการปฏิบัติงาน สามารถดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กรเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด ด้านคุณภาพ การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ด้านปริมาณงาน ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ด้านระยะเวลา ให้ความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การวางแผนการทำงาน

เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด สำหรับปัจจัยภายในองค์กร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร คือความมีชื่อเสียงของโรงแรม ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร



Title OPINIONS ABOUT FACTORS THAT AFFECT WORK LATENCY
OF OFFICERS IN PULLMAN BANGKOK KING POWER HOTEL

Author Kanoknart Nahiran

Advisor Associate Professor Saree Wongmontha, Ph.D.

Co - Advisor Assistant Professor Bhandhira Lertdechecha, Ph.D.

Academic Paper Thesis M. A. in Hotel and Tourism Management,
Nareasuan University, 2009

Keywords Factors that affect Work Latency

ABSTRACT

Hotel business is a business about the services that are important to our economy and human resources is a key to work efficiency in the hotel. In this research, the researcher must study the comments or the opinions about factors that affect work latency of officers in Pullman Bangkok King Power, in this study the external and internal factors.

The standard test in this study is the potential of working in five areas of operation, qualities, the amount of work, time, and processing practices. Factors include internal and external factors, the results from the experimental analysis and inferences by using descriptive statistics to analyze data. The statistics were analyzed using percentage Average and standard deviation.

The results showed that most employees are females. They are mostly between 21-30 years, have bachelor degree with income between 10000-15000 baht a month. Most of the samples work in food and beverage department which have less than 5 year of experience. Potential is work both in the five operational. You can use the machine maintenance organization and to help extend the life the longest. The quality of development works better on a regular basis by making minimal errors. The amount of work made possible the criteria set forth in the important period. Some time is given to work fully to optimize the organization. Processing operations is planning work to be

successful, and quality standards required. For an internal factor, it is good relationship with colleagues, and external factor is the hotel being famous. The gender, age, education and position at work do not relate to the level of feedback factors that affect work latency for the successful operation of the organization but work experience is correlated to the level of feedback factors that affect work latency for the successful operation of the organization.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมุติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	7
กรอบแนวความคิด.....	8
2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	9
ความหมายของศักยภาพ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	15
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	26
การบริหารองค์กรและทรัพยากรบุคคล.....	39
โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61

สารบัญ (ต่อ)

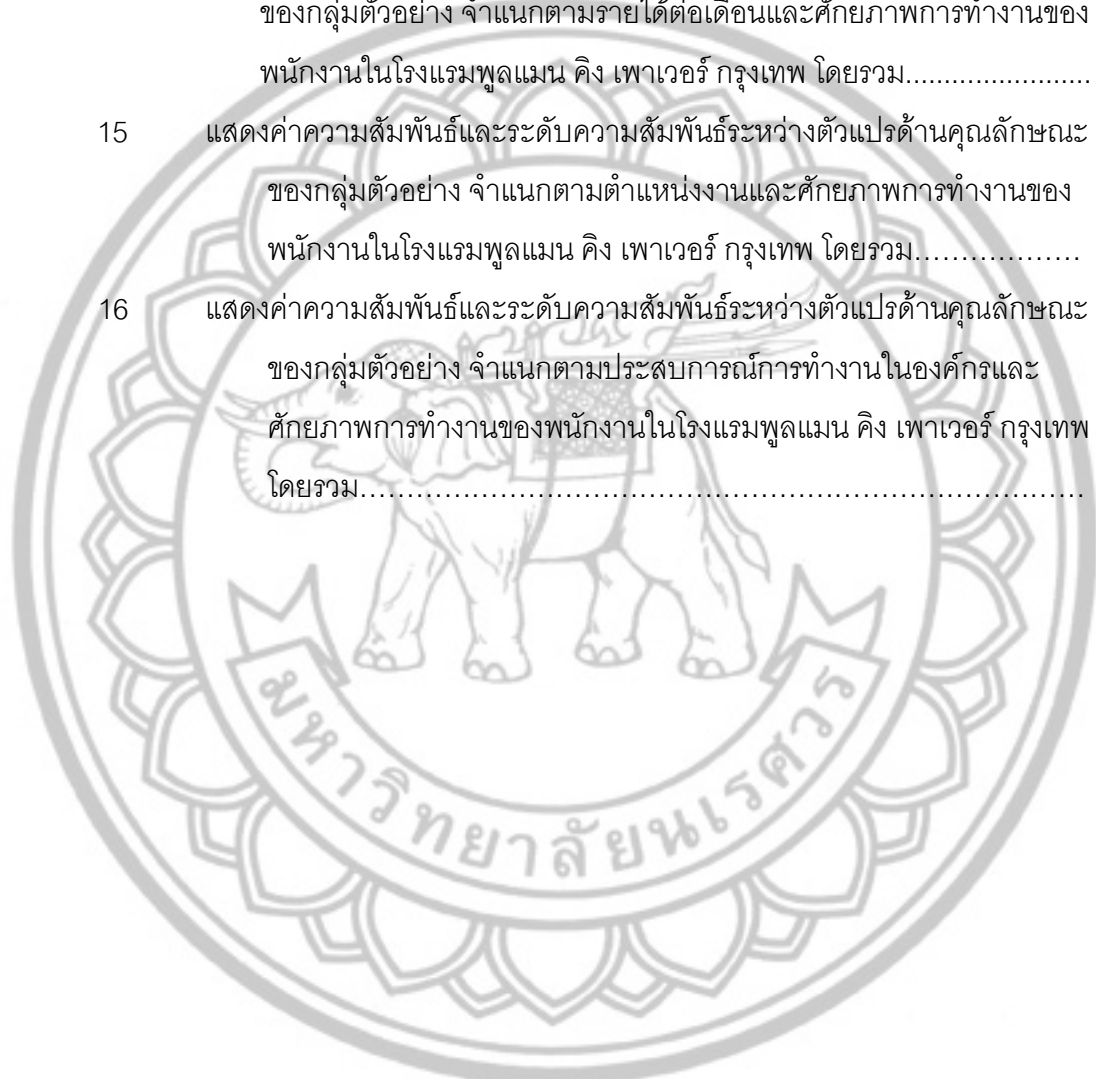
บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป.....	62
ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน.....	67
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	71
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และศักยภาพการทำงาน.....	74
5 บทสรุป.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผลการวิจัย.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	105
ประวัติผู้วิจัย.....	112

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงรายได้ส่งออกสินค้าและบริการที่สำคัญ 5 อันดับแรกของไทย (ล้านบาท)	2
2	แสดงจำนวนแรงงานในธุรกิจโรงแรมที่ต้องเพิ่มในปี 2550 จำแนกตามฝ่ายและประเภทพนักงาน.....	3
3	แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4	แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
5	แสดงระดับชั้นที่กำลังการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
6	แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
7	แสดงตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
8	แสดงประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
9	แสดงระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
10	แสดงระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	71
11	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ.....	74
12	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม.....	77
13	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนและศักยภาพการทำงานของ พนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม.....	84
15	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานและศักยภาพการทำงานของ พนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม.....	87
16	แสดงค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในองค์กรและ ศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม.....	90



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ.....	11
3	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	14
4	แสดงขั้นตอนการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้บริหาร.....	41
5	แสดงแผนผังการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงรุก.....	44
6	แสดงโมเดลการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร.....	46



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกลักษณ์ของประเทศไทยที่พิเศษอย่างหนึ่งก็คือ การที่ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม (Thailand is the land of smiles) คนไทยเป็นคนที่มินิสัยโอบอ้อมอารี ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดี ทำให้คนไทยมีความสามารถในการทำธุรกิจทางด้านการบริการได้อย่างดีเยี่ยม เห็นได้จากการที่โรงแรมในประเทศไทยได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับต้นๆของภูมิภาคเอเชีย ในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าติดต่อกันมาหลายปี หรือสายการบินแห่งชาติของไทยก็ได้รับคำชมอย่างมากในด้านการให้บริการ (ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ, 2549, หน้า 1) การบริการจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ สามารถทำเงินหมุนเวียนจากชาวต่างชาติได้นับหลายร้อยล้านบาทต่อปี เพราะประเทศไทยมีโบราณสถานและโบราณวัตถุที่น่าสนใจอย่างมาก รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามอยู่ทุกภาคทั่วประเทศและกิจกรรมประเพณีต่างๆ ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยเติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก มีเม็ดเงินหมุนเวียนที่สูงขึ้นนับจากปี 2548 เป็นต้นมา ถือว่าการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ให้แก่ประเทศ ก่อให้เกิดรายได้เงินตราประเทศสูงเป็นอันดับหนึ่งของสินค้าและบริการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 รายได้ส่งออกสินค้าและบริการที่สำคัญ 5 อันดับแรกของไทย (ล้านบาท)

ประเภทสินค้าและบริการ	รายได้ต่อปี			
	2547	2548	2549	2550
ท่องเที่ยว	129,335	142,800	152,511	198,400
สิ่งทอ	111,837	116,669	133,469	142,440
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	55,384	62,744	92,059	128,432
อาหารทะเล	31,696	37,843	49,155	50,302
อุปกรณ์ไฟฟ้า	28,619	35,550	45,308	58,150

ที่มา: กรมศุลกากร, 2550

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจต่างๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารของที่ระลึก ธุรกิจบริการนำเที่ยว ภัตตาคารร้านอาหาร และธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ทำให้เกิดการกระจายรายได้ และการจ้างแรงงานออกไปอย่างมากมาย โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเติบโตทางธุรกิจโรงแรมคือ การขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่เป็นพนักงานของโรงแรม ต้องเรียนรู้จากการศึกษาและมีประสบการณ์ทำงานมานานนับปี จึงจะมีความชำนาญ ทำงานได้ดีไม่เกิดข้อผิดพลาด ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมไม่ได้มีการเตรียมพร้อมในการสร้างคนให้เพียงพอ (ประทัด รัตนพันธ์, 2538, หน้า 69) ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างแรงงานกับความต้องการ เกิดการแบ่งและดึงคนจากโรงแรมที่ดำเนินการอยู่ก่อนไปยังโรงแรมที่เปิดใหม่ และต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ รวมทั้งดึงคนไปสู่ธุรกิจบริการด้านอื่น ด้วยค่าตอบแทนที่สูงกว่าทำให้โรงแรมเปิดใหม่ไม่สามารถรับคนที่มีคุณภาพได้ครบ ทำให้บริการของโรงแรมมีมาตรฐานการให้บริการที่ด้อยลง

จากตัวเลขการขาดแคลนแรงงาน ปี 2550 (กรมการจัดหางาน, 2550, ไม่มีเลขหน้า) ประมาณได้ว่าธุรกิจโรงแรมยังขาดแคลนบุคลากรรวม 44,858 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานประจำ

30,857 คน ประมาณร้อยละ 68.8 ของที่ขาดแคลน และพนักงานชั่วคราว 14,001 คน หรือประมาณร้อยละ 31.2 ของที่ยังขาดแคลน ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแรงงานในธุรกิจโรงแรมที่ต้องเพิ่มในปี 2550 จำแนกตามฝ่ายและประเภทพนักงาน

ฝ่าย	ประเภทพนักงาน		รวม
	ประจำ	ชั่วคราว	
อาหารและเครื่องดื่ม	14,166	9,201	23,367
ห้องพักและส่วนหน้า	7,972	2,591	10,563
ช่างและซ่อมบำรุง	3,022	1,179	4,201
บัญชีและการเงิน	2,426	432	2,858
ขาย	1,112	100	1,212
ประชาสัมพันธ์	582	149	731
บริหารทั่วไป	548	83	631
บุคคลและพัฒนาบุคคล	531	17	548
จัดซื้อ	415	149	564
อื่นๆ	83	100	183
รวม	30,857	14,001	44,858

สาเหตุการขาดแคลนแรงงานในปริมาณสูง ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่แรงงานไม่มาสมัครงานตามที่ประกาศ หรือมาสมัครแล้วไม่สามารถรับได้ เนื่องจากขาดคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และที่สำคัญที่สุดคือ ได้บุคคลากรมาแล้วแต่ใช้งานไม่ได้ หรือทำงานไม่เป็นก็ต้องลาออกไป (ประทัด รัตนพันธ์, 2538, หน้า 69) สาเหตุของการลาออกนอกจากปัจจัยเรื่องค่าจ้างแล้ว จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีงานทำในทัศนของนายจ้างและผู้หางานทำ (เยาวนุช แสงยนต์, ม.ป.ป., หน้า 50) พบว่าสาเหตุการออกจากงานของกลุ่มที่เคยทำงานมาแล้ว ส่วนใหญ่ออกจากงานเนื่องจากความไม่พึงพอใจในเรื่องเพื่อนร่วมงานและไม่พอใจในสถานที่ทำงาน

เมื่อต้นปี 2552 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ชูโครงการ "เที่ยวไทยครีกครั้น เศรษฐกิจไทยคึกคัก" หวังกระตุ้นให้คนไทยและชาวต่างชาติหันมาเที่ยวไทยด้วยกัน ซึ่งจะส่งผลให้

เกิดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจ มีเม็ดเงินหมุนเวียนในประเทศ หากยังก่อให้เกิดคุณค่าต่อระบบเศรษฐกิจ และยังสร้างความภาคภูมิใจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยทุกคนที่ได้มีส่วนร่วมช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ เพราะการใช้จ่ายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศ และช่วยให้สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวให้ขับเคลื่อน ส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจและบรรยากาศของประเทศโดยรวม ซึ่งคาดว่าโครงการดังกล่าวจะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมได้รับรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าปีก่อนๆ

แต่ความพยายามที่จะขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรมให้มีศักยภาพสูงขึ้นได้นั้น ต้องดูที่กระบวนการผลิต ซึ่งเป็นขั้นพื้นฐานที่จะแปรสภาพทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เปลี่ยนเป็นสินค้าและบริการที่เพิ่มประโยชน์และอรรถประโยชน์ โดยอาศัยองค์ประกอบ 4 ประเภท อันได้แก่ ทุน ที่ดิน ผู้ประกอบการ และแรงงาน จะเห็นว่ามีได้อาศัยเม็ดเงินในการลงทุนเพียงอย่างเดียว ปัจจัยในการผลิตนอกจากเงิน ที่ดินและเครื่องจักรกลที่เป็นปัจจัยคงที่แล้ว ปัจจัยผันแปรอย่างบุคลากร ที่เรียกว่า แรงงาน ก็นับเป็นกุญแจดอกสำคัญของการยกระดับศักยภาพในการทำงานไม่แพ้องค์ประกอบอื่น จะช่วยให้รู้จักตนเอง รู้จักคู่ต่อสู้ได้ดียิ่งขึ้น ดังคำกล่าวของซุนวู (Zun Tsu) ที่ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง” (วัดนา พัฒนาพงศ์, 2547, ไม่มีเลขหน้า) สามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดการพัฒนาที่มีศักยภาพได้

โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ใจกลางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ภายใต้เครือโรงแรมแอสคอร์ (Accor) บริการห้องพัก 386 ห้อง มีพนักงานในแต่ละแผนกรวมกันทั้งหมด 452 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆไว้บริการลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. แผนกบุคคล (Human Resource Department)
2. แผนกการบริหาร (Executive Department)
3. แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department)
4. แผนกบัญชี (Financial and Accounting Department)
5. แผนกขาย (Sales and Marketing Department)
6. แผนกส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Department)
7. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
8. แผนกช่าง (Engineering Department)
9. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
10. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Department)
11. แผนกสปาและฟิตเนส (Spa and Fitness Department)

12. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

จากการแข่งขันทางธุรกิจที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค จนถึงในระดับโลก องค์กรทางธุรกิจ ต่างมุ่งปรับตัวเองให้สามารถดำรงอยู่ในสภาวะดังกล่าวได้โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยการสร้างองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) มีการใช้กลวิธีอันหลากหลายในการนำเอาทรัพยากรในองค์กรได้แก่ ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical) เครื่องจักร อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทรัพยากรทางการเงินได้แก่ เงินทุน หนี้ และสุดท้ายคือทรัพยากรมนุษย์ก็คือนบุคลากรขององค์กรนั่นเอง มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2540, ไม่มีเลขหน้า) โดยในปัจจุบันได้รับการยอมรับกันแล้วว่าทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีค่าที่สุดในการวัดและประเมินความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรที่แสวงหาความสำเร็จในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กันอย่างทั่วหน้า แต่จะทำอย่างไรให้บุคลากรเหล่านี้มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และผลักดันให้โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ เป็นโรงแรมที่สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกได้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับองค์กรบริหารบุคลากรให้มีการพัฒนาที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ได้

ตั้งปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรทั้งในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมและโดยส่วนรวมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
2. เพื่อทราบว่า ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดหรือนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศักยภาพ (Potentiality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
2. พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างที่ได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงค่าจ้างตามกฎหมายแรงงาน
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงาน หมายถึง สาเหตุหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลให้พนักงานในโรงแรมมีศักยภาพในการทำงาน ประเมินได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก
4. ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง แรงผลักดันภายในองค์กรที่อาจจะมีผลต่อการทำงานในโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจากตัวพนักงาน และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ปัจจัยภายนอกองค์กร หมายถึง แรงผลักดันภายนอกองค์กรที่อาจจะมีผลต่อการทำงานในโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจากเศรษฐกิจ ปัจจัยจากตลาดแรงงาน ปัจจัยจากเทคโนโลยี ปัจจัยจากลูกค้า และปัจจัยจากคู่แข่ง ของโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. พนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีศักยภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษานี้ได้กำหนดการศึกษาในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ในซอยรางน้ำ ใกล้กับอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่กำหนดมุ่งเน้นในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - 2.1 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
 - 2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
 - 2.3 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
3. ขอบเขตด้านประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มพนักงานของโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

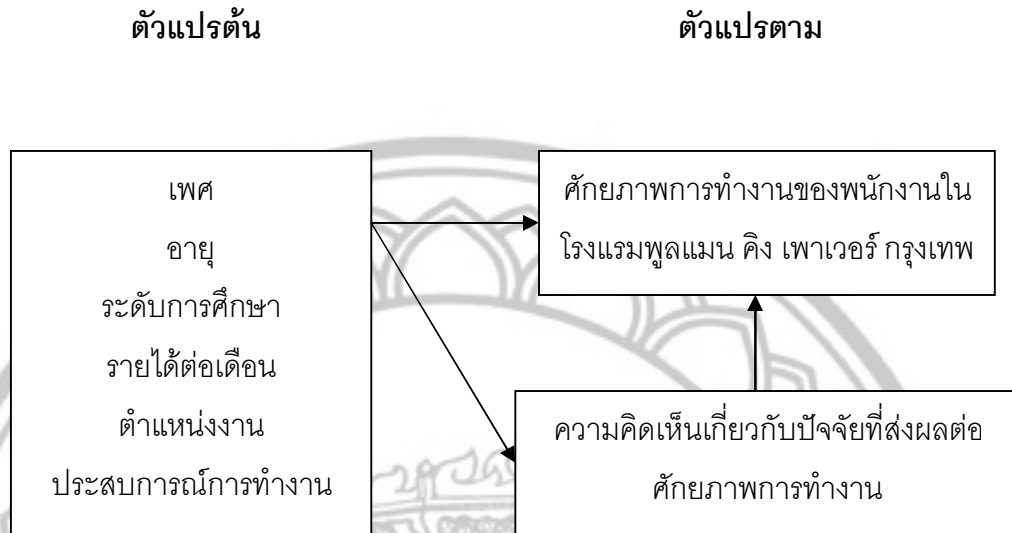
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 2 ประเภทไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน
2. ตัวแปรตาม แบ่งออกเป็น 2 ตัว คือ
 - 2.1 ศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านกระบวนการปฏิบัติ
 - 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ได้แก่
 - 2.2.1 ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยจากองค์กร ปัจจัยจากตัวพนักงาน และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.2.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยจากเศรษฐกิจ ปัจจัยจากตลาดแรงงาน ปัจจัยจากเทคโนโลยี ปัจจัยจากลูกค้า และปัจจัยจากคู่แข่ง

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ซึ่งการสำรวจความคิดเห็น จะช่วยให้เกิดผลดีทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้องค์กรเกิดการปรับปรุงหรือรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยรวมต่อไป

บทที่ 2

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการศึกษาแนวทางในการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของศักยภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. การบริหารองค์กรและทรัพยากรบุคคล
5. โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของศักยภาพ

ศักยภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง (อุทัย หิรัญโต, 2535, ไม่มีเลขหน้า)

วิรัช สงวนวงศวาน (2547, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า ศักยภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2533, ไม่มีเลขหน้า) ได้นิยามว่าศักยภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีศักยภาพมากน้อยเพียงใด

ที.เอ.ไรอัน และ พี.ซี.สมิทท์ (Ryan T.A. and Smith, 1954, unpagged) ได้กล่าวถึงศักยภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

จอห์น ดี.มิลเล็ต (John D. Millet, 1954, p. 4) ให้นิยามว่า ศักยภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

เฮอริเบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon, 1960, pp. 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมี ศักยภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับ ออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ศักยภาพเท่ากับผลผลิต

เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ศักยภาพของงาน (Efficient)

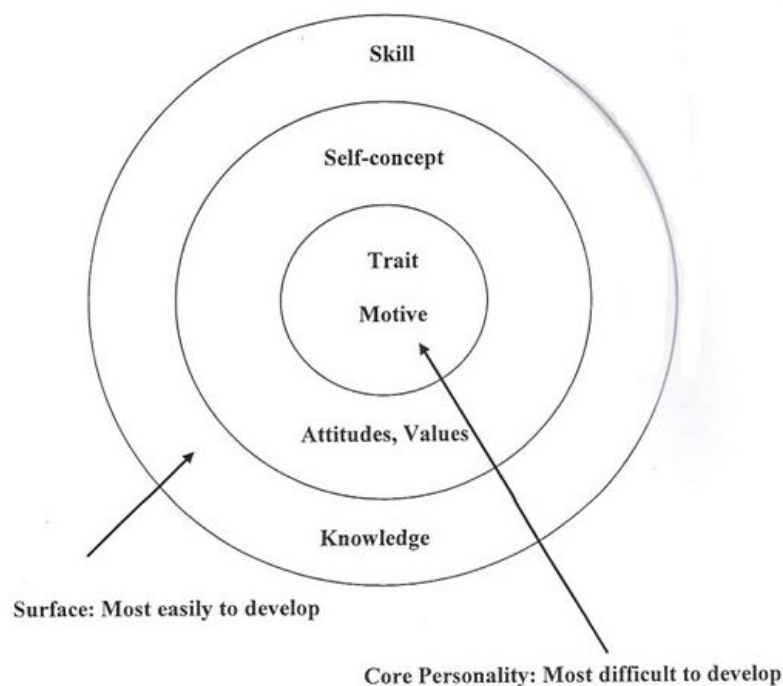
O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ความหมายของคำว่า “ศักยภาพ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตาม วัตถุประสงค์ของการทำไปใช้งานได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ ศักยภาพตามแนว British approach ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจาก มาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น ศักยภาพในแนวคิดจึงเป็น การกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนศักยภาพตามแนว American approach จะมี วัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการ พัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการจะเป็น ศักยภาพตามแนวคิดนี้จึงไม่ สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน สำหรับการให้ความหมายของคำว่าศักยภาพตามแนวคิด American approach มีดังนี้

Mitrani, Dalziel and Fitt (1992, p. 11) กล่าวถึงศักยภาพว่าเป็นลักษณะเฉพาะของ บุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ ความหมายของ Spencer และ Spencer (1993, p. 9) ที่ให้ความหมายของศักยภาพว่าเป็น คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ หรือ การปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer และ Spencer (1993, p. 11) ได้ขยายความหมายของศักยภาพว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้ (อ้างอิงใน ชูชัย สมितिไกร, 2550, ไม่มีเลขหน้า)



ภาพ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

ที่มา: Spencer and Spencer, 1993, p. 11

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น
2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ
3. แนวคิดของตนเอง (Self concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ
4. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือ การวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของศักยภาพทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของ พฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ศักยภาพที่สังเกตเห็นได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นศักยภาพที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2. ศักยภาพที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นศักยภาพที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ยังมีศักยภาพที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง (Self concept) ได้แก่ ทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นศักยภาพที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและสามารถทำได้ด้วยการ ฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้าง ยากและต้องใช้เวลา

Dale and Hes (1995, p. 80) กล่าวถึงศักยภาพว่าเป็นการค้นหาสิ่งทำให้เกิดการ ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของศักยภาพในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่า หมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้องหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของ ความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าศักยภาพหรือขีดความสามารถ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดง ออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน ที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของศักยภาพนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะ ที่แตกต่างกันออกไป โดยณรงศรีวิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10-11) ได้ทำการศักยภาพออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ศักยภาพหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. ศักยภาพตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. ศักยภาพส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกศักยภาพส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิระประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) กล่าวว่า ศักยภาพในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. ศักยภาพหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. ศักยภาพบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3. ศักยภาพเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ ศักยภาพเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และศักยภาพเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

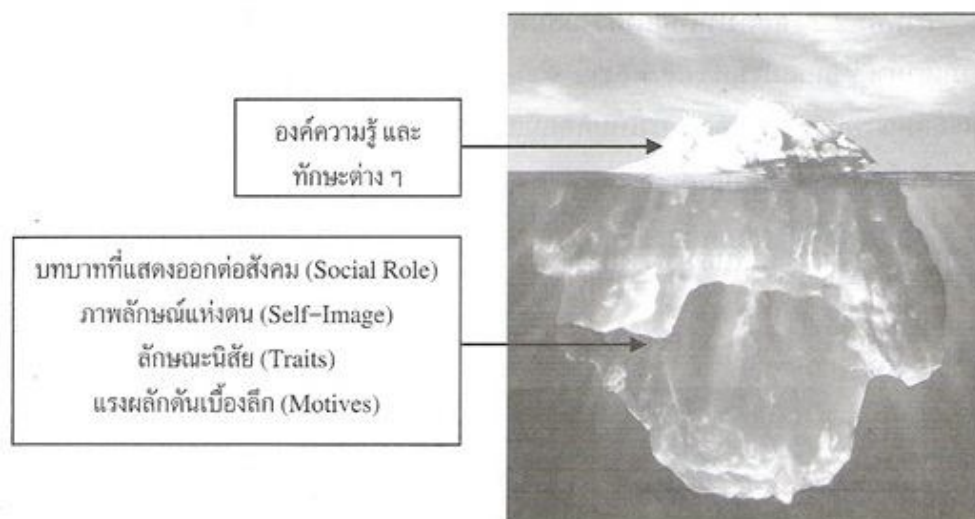
จึงอาจสรุปได้ว่า ศักยภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ ศักยภาพหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือศักยภาพตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงานย่อมถึงอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการทางการบริหารของผู้บริหารองค์กร โดยความรู้เกี่ยวกับการบริหารองค์กรและ

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการควรทราบเป็นอย่างดี เพื่อนำไปประกอบการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ การบริหารองค์กรจึงรวมไปถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล อันเป็นแรงขับเคลื่อนหลักขององค์กร วิธีการและทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอีกประการที่ผู้ประกอบการควรทราบและนำไปประยุกต์บริหารจัดการภายในองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิผลในการประกอบกิจการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Efficiency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าศักยภาพ และในปี ค.ศ.1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องศักยภาพที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ภาพ 3 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

จากภาพ 3 สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือน ภูเขา น้ำแข็ง ที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและ วัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจน และวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive)

ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคล มีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้นคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคล กลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Webster (1968, หน้า 254) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

Good (1973, p. 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือซึ่งนำหน้าความถูกต้องหรือไม่

Best (1977, p. 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

Isaak (1981, p. 203) ให้ความหมายว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือ คำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ ทั่วๆไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

ปธานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอก็ตาม

2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มบุคคลที่ได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสันับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

จำรอง เงินดี (2534, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้น เจ้าตัวอาจตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534, หน้า 78) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

นิยะดา ชุณหวงค์ และนินนาท โอฟารวรุฒิ (ม.ป.ป., หน้า 78) ได้กล่าวว่าความคิดเห็น คือ การใช้ดุลยพินิจพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีการแสดงออกมาหลังจากที่ได้พิจารณาแล้ว ความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่จำกัดเฉพาะเจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การตอบสนองนั้นย่อมได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติที่บุคคลนั้นมีอยู่ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นรวมทั้งพฤติกรรมอื่นๆอีกหลายๆอย่างด้วย

กฤษณ์ มหาวีรุฬห์ (2531, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เห็นว่าความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกได้ง่ายโดยการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ด้านความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นๆ ได้

ระวีวรรณ สนวนจันทร์ (2538, หน้า 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยใช้สติปัญญา ประสบการณ์จากการเรียนรู้ การศึกษาประกอบความคิดเห็นนี้อาจเป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

นพมาศ ธีรเวคิน (2539, หน้า 99) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนออกถึงความในใจ

จิรายุ ททรัพย์สิน (2540, หน้า 16) ได้สรุปความหมายของคำว่าความคิดเห็นว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถรับรู้ ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นนั้นอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

ประสาธ หลักศิลา (2511, หน้า 398-399) สรุปว่า มติหรือความคิดเห็นของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะสังสรรค์ประจำวันของเรา แต่คนเรามีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

อุทัย หิรัญโต (2519, หน้า 80-81) ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่สลายตัวเร็ว

จำเรียง ภาวิจิตร (2536, หน้า 248-249) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นในวงกว้าง ซึ่งเป็นแนวความคิดเห็นสาธารณะ หรือมติมหาชน (Public Opinion) ว่าเป็นทฤษฎีความรู้สึกลึก และความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่างๆ เฉพาะกลุ่ม เกี่ยวกับประเด็นความสนใจหรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งไม่ได้หมายความว่า จะต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศ แต่เป็นความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงไม่ได้ จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายกันให้เห็นข้อดีข้อเสีย จนในที่สุดเกิดการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมา ส่วนอิทธิพลที่มีต่อสาธารณะมตินั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ ดังนี้

1. ภูมิหลังทางสังคม (Social background) คือกลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปย่อมมีความเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมือง ระหว่างผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้สูง

2. กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกัน หรือกระทำสิ่งใดให้แก่ผู้นั้น ความคิดเห็นที่มักจะทำนึ่งคือมีอะไรร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์โรงเรียนเดียวกัน แต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิก หรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกว่าเป็นกลุ่มและร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าว มีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

3. กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and passive groups) โดยมีผู้ที่น่าสนใจ และมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษและก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ในที่สุด และสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณสมบัติเฉพาะการจงใจให้คนเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่างๆได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรนักต่อสาธารณมติ

สูนีย์ ธีรดากร (2525, หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง สภาพจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

Foster (1952, p. 19) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

Shaw and Wright (1967, p. 320) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจ หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือตามความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

Engle and Snellgrove (1969, p. 593) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

Rammer (1954, pp. 6-7) ได้แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 3 ประการ ด้วยกันคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก หลง บูชา เทิดทูน ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความคิดเห็นที่รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับเห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลางๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

3. การแยกแยะเป็นส่วน กล่าวคือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบๆ

จากความหมายของคำว่า ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญหลายๆท่าน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการแสดงออกของการตัดสินใจ หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินค่าความเชื่อตามความรู้สึก โดยมีประสบการณ์ พื้นฐานความรู้ และสภาพแวดล้อม เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งคำว่าความเห็นนั้นมีความแตกต่างจากทัศนคติ คือความคิดเห็นเป็นเรื่องเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไปซึ่งมีความหมายที่กว้างกว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

Oskamp (1977, pp. 199-133) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and physiological factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ไม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากจมน้ำส้ม หวาน เย็นชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองของความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

การวัดความคิดเห็น

Best (1977, p. 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป จะต้องมียอดประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย

วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบคำถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้โดยข้อความแต่ละข้อจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, ไม่มีเลขหน้า) ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติ” ว่าเป็นปฏิบัติการหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม รวมทั้งที่มีอยู่ภายในและแสดงออกมาภายนอก ได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางด้านร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ใน

สภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่า อาจจะปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัย พฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่ายแต่ กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ชม ภูมิภาค (2526, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทาง พันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ

ประสิทธิภาพขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำใน องค์การและลักษณะพฤติกรรมปทัสถานในองค์การ (Organization norm) จะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางความประพฤติกรรมปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน (ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ, 2521, ไม่มีเลขหน้า) เพราะหัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผลงานเป็นส่วนรวม ดังนั้นคุณภาพและลักษณะของ หัวหน้าหน่วยงานจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพของสถาบัน รวมทั้งมีผลสะท้อนต่อผลงาน และวิธีปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอันมาก (เสถียร เหลืองอร่าม, 2519, ไม่มีเลขหน้า) หัวหน้า หน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะทำให้ภารกิจทั้งหมดบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์โดยจะต้อง รับผิดชอบต่อผลงานที่ตนควบคุมบังคับบัญชา ถึงแม้งานนั้นตนจะไม่ได้ทำด้วยตนเองก็ตามซึ่ง สอดคล้องกับ (อรุณ รักธรรม, 2527, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ที่มีหน้าที่ จะต้องรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ซึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชา และข้อที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องให้ งานที่รับผิดชอบบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งนี้ ในการทำงานของมนุษย์ (Job performance) ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญสองประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และ ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการนี้ เป็นผลของทางสภาพกาย (Physical condition) และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social condition) ส่วนความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทาง สมอง ประสพการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม สเตียร์ (Steer, 1974, unpagged อ้างอิงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, ไม่มีเลขหน้า) ยังเสนอได้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกัน เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล รวมทั้ง (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2526, ไม่มีเลขหน้า) ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ อันได้แก่ อายุประสพการณ์

สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual performance factors) ประกอบด้วย

1. ลักษณะของบุคคล (Individual attributes) ได้แก่ ลักษณะประชากร (Demographic characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัยขนาดของครอบครัวตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่ชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติการที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้องคือ ความรู้ความสามารถ และหรือลักษณะทางจิตวิทยา

1.1 ความรู้ความสามารถ (Competency characteristics) เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เขาขณะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขา สามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical competency) และด้านสมอง (Mental competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถของสมองและการปฏิบัติงาน

1.2 ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะคิด การรับรู้ ความต้องการและบุคลิกภาพ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงาน ซึ่งเชอร์เมธอร์น (Shermethorn) เน้นว่าคุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

2. ความพยายามในการทำงาน (Work effort) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั่นคือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization support) ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นของ

งานและได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลงานการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานมารยาทหย่อน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งบุคคล จากแนวคิดดังกล่าว จะพบว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Job performance) ของเจ้าหน้าที่บริหารงานช่างองค์การบริหารส่วนตำบลน่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องของหลายประการด้วยกัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ด้านด้วยกันคือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งรายละเอียดของแนวคิด ทฤษฎีของแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษามีดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ประกอบด้วย

เพศ ความแตกต่างของเพศนั้นส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่างๆ (ประภาเพ็ญ สวรรณ, 2520, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวคือ ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรควิเคราะห์แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายก็จะสมยอมหรือจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศ ทำให้ความสนใจในด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่างๆกันย่อมมีความแตกต่างกัน (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2528, ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ๆไว้ว่ากลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป และ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวอีกว่าแม้อายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องทั้งระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย

สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตรจะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่ายและนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงาน สถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่มีสถานภาพโสด

ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่นๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกองสุศึกษา (กระทรวงสาธารณสุข, 2521, ไม่มีเลขหน้า) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า

วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ (ปริยาพร วงษ์อนุตรโรจน์, 2535, ไม่มีเลขหน้า) การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

ฐานะทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาของสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2521, ไม่มีเลขหน้า) สรุปว่า ฐานะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำ

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร

การสนับสนุนจากผู้บริหารส่วนตำบล ผู้บังคับบัญชาถือเป็นตัวแทนขององค์กร และเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนั้นผู้บังคับบัญชา จึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาและต่อผลงานขององค์กร ซึ่งมีภาระหน้าที่คือเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นผู้ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณคุณภาพของงานได้รับผลสูงสุด เป็นผู้สอนแนะนำการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ติดต่อประสานงานในองค์กร เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้สั่งงานและควบคุมงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2517, ไม่มีเลขหน้า)

การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักบริหารงานช่างองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยคำนึงถึงการสนับสนุนในด้านนโยบาย การกำหนดงานในส่วนโยธาไว้ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดหางบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม การสนับสนุนด้านกำลังคนอันน่าจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริหารงานช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การได้รับการสนับสนุนงบประมาณ งบประมาณเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารเพื่อเป็นค่าจ้างแก่กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เปรียบเสมือนน้ำในหล่อลื่นที่ช่วยให้กลไกอื่นๆในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากขึ้น

การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำนี้ถึงถึงการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อันน่าจะส่งผลให้นักบริหารงานช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทแม้จะมีคน และเงินพร้อมแต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็ไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ได้

การศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักบริหารงานช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ศึกษาคำนี้ถึงถึงการได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ อันน่าจะส่งผลให้นักบริหารงานช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในฝ่าย “การมีส่วนร่วม” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ เช่น อแลสแตร์ ที. ไวท์ (Alastair T. White) ได้ให้คำจำกัดความว่าการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วย 3 มิติด้วยกัน คือ

มิติที่หนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำและทำอย่างไร
 มิติที่สอง คือ มีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาการลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ
 มิติที่สาม คือ มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานและยังได้เพิ่มสาระสำคัญของการมีส่วนร่วม

โคเฮน และ อีฟฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff, 1980, unpagged) ได้แบ่งชนิดของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากรการบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุประสงค์ ประโยชน์ทางด้านสังคม
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

สมยศ นาวีการ (2538, ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า การวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมชี้ให้เห็นว่าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของพวกเขา มีระดับผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่ไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ได้ก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่ เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ และคนที่มีความสามารถในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, ไม่มีเลขหน้า)

การฝึกอบรมและการศึกษา การอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลและปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีที่ถูกต้องทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจในบทบาทของตนเองและงานต่างๆ ที่ต้องคอยปฏิบัติ (อุทัย หิรัญโต, 2523, ไม่มีเลขหน้า) ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเองและงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างได้อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ความจำเป็นที่หัวหน้างานระดับจะต้องมีการเพิ่มพูนวิชาการและหาความชำนาญอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การฝึกอบรมและการศึกษาต่อจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ถือเป็นเจตคติพื้นฐานของคนที่มีต่องานที่ตนทำ ซึ่งสามารถทราบได้โดยง่ายด้วยการใช้คำถามเป็นเครื่องมือวัดบุคคลนั้นในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งจะให้คำตอบต่างๆ จากการวิจัยพบว่า เจตคติที่เกี่ยวกับงานส่วนใหญ่ประกอบด้วยประเด็นแง่มุมดังนี้ ตัวงานเอง (Work itself) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion) ได้การยอมรับ (Recognition) ผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ (Benefits) เงื่อนไขการทำงาน (Working conditions) คุณภาพการบังคับบัญชา (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) และนโยบายบริษัท (Organizational policy)

โดยสรุป ความพอใจในงานจึงหมายถึง ผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำ ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม นั่นเอง

การวัดความพอใจในงาน (Measuring job satisfaction)

นักสังคมศาสตร์ได้พยายามสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพอใจในงานได้อย่างเป็นระบบ มีความแม่นยำสูง และมีความน่าเชื่อถือขึ้นหลายวิธี ทั้งที่อยู่ในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบบสอบถาม (Questionnaires) การใช้กรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) และการสัมภาษณ์ เป็นต้น

1. มาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถาม (Rating scale and questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ที่ผู้ตอบให้ตามลำดับค่านำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบทุกตัวเลือก

2. การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) เป็นการวัดความพอใจในงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นกับตน ซึ่งนำมาสู่ความพอใจหรือไม่พอใจต่องาน จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจะนำคำบรรยายดังกล่าวไปวิเคราะห์เพื่อหาเจตคติที่ซ่อนเร้นอยู่ออกมา

3. เทคนิคการสัมภาษณ์และการประชุมแบบเผชิญหน้า (Interviews and confrontation meetings) เป็นวิธีวัดความพอใจในงาน ด้วยการสัมภาษณ์พูดคุยแบบสองต่อสองกับพนักงานอย่างละเอียดเพื่อให้ทราบเจตคติอย่างลุ่มลึกมากกว่าวิธีการให้ตอบแบบสอบถาม แต่ต้องเลือกคำถามสัมภาษณ์อย่างรอบคอบพร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี จะช่วยให้ผู้ถามทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ของเจตคติที่เกี่ยวกับการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้น

บางครั้งการสัมภาษณ์อาจทำเป็นหมู่ก็ได้โดยให้กลุ่มพนักงานมาร่วมอภิปรายถึงคำร้องทุกข์หรือปัญหาความเดือดร้อนของตน รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเช่นนี้เรียกว่า การประชุมแบบเผชิญหน้า ซึ่งถ้าผู้ดำเนินการมีความเชี่ยวชาญและสร้างบรรยากาศได้ดีจนผู้เข้าประชุมรู้สึกเป็นกันเอง กล่าวพูดคุยถามอย่างอิสระโดยต้องแน่ใจว่าจะไม่มีผลกระทบด้านลบต่อตนเองแต่อย่างใด ก็จะทำให้ทราบข้อมูลซ่อนเร้นที่กระทบต่อความพอใจในงานเปิดเผยออกมาจะช่วยให้การแก้หรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงที่ตั้งแต่ต้น ดังนั้น การใช้เทคนิคการประชุมแบบเผชิญหน้าจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ตอบพูดความจริงมีความซื่อสัตย์ต่อกัน และสามารถระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา ด้วยเหตุนี้การได้รับความร่วมมือจึงถือว่าเป็นจุดสำคัญของความสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะตัวของพนักงาน การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่ระบุชื่อผู้ตอบจึงเป็นวิธีที่ดี และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำด้านความพอใจเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน (Theories of job satisfaction)

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's two-factor theory)

เฮอริชเบอร์กได้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incident) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน ลองนึกย้อนกลับถึงเหตุการณ์สำคัญในชีวิตการทำงานที่ยังอยู่ในความทรงจำว่า ในเหตุการณ์นั้นมีอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ (Satisfied) และที่ไม่พอใจ (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการ ซึ่งจากคำตอบที่ได้พบว่า ความพอใจในงานกับความไม่พอใจในงานนั้นเกิดมาจากคนละกลุ่มปัจจัยที่ต่างกัน คือ ปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจส่วนใหญ่เป็นเงื่อนไขจากภาวะแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น คุณภาพการบังคับบัญชา ค่าจ้าง ค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แต่มิใช่เป็นตัวงานจริง ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene or maintenance factors) แต่ในทางตรงกันข้ามปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน (Satisfaction) พบว่าอยู่ในงานที่ทำ หรือผลที่เกิดจากงานนั้นโดยตรง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้าส่วนบุคคล และได้การยอมรับ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความพอใจในงานได้สูง เฮอริชเบอร์ก จึงเรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

คุณสมบัติที่แตกต่างกันของปัจจัยทั้งสองคือ ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจนี้ ทำให้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ถูกเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งทั้งปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจต่างก็มีผลต่อความพอใจและไม่พอใจในงานทั้งสองด้าน และทฤษฎีทั้งสองนี้ยังมีความสำคัญในการนำไปใช้บริหารองค์กร โดยผู้บริหารได้รับการแนะนำให้สนใจต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความพอใจในงาน เช่น การมีโอกาสนก้าวหน้าส่วนบุคคล เห็นได้จากบริษัทหลายแห่งที่จัดโปรแกรมพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานให้มีความรอบรู้ต่องานวิชาชีพยิ่งขึ้น

2. ทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke's value theory)

เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญต่อเรื่องความพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักที่ว่า ความพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ตนต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่งความพอใจตามทัศนะทฤษฎีของล๊อคก็คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ควรได้จากการทำงาน กับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ กล่าวคือ ยิ่งมีส่วนต่างกันมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพอใจน้อยลงเท่านั้น

จากการวิจัยโดยการทดลองใช้แบบสอบถามพนักงานในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น ความอิสระที่จะเลือกวิธีการทำงานเอง โอกาสที่จะได้เรียนรู้ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง อัตราค่าจ้าง และการมีเพื่อนร่วมงานที่ตนต้องการ เป็นต้น ผลปรากฏว่า ถ้าประเด็นเกี่ยวกับงานเรื่องใด

ซึ่งพนักงานเชื่อว่ามีค่าความสำคัญยิ่งมากเท่าใด แต่หากผลที่ออกมาไม่เป็นตามที่ต้องการแล้ว ก็ยิ่งทำให้ความพอใจลดลงเท่านั้น กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงานเกิดความพอใจก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามทฤษฎีของลิตอคได้มีการตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ความพอใจในงานอาจเกิดจากหลายปัจจัย ซึ่งวิธีที่ดีที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจก็คือ จะต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไร และถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำได้ก็ให้รีบดำเนินการทันที

ผลต่อเนืองจากความพอใจในงาน (Consequences of job satisfaction)

1. ความพอใจและการถอนตัวของพนักงาน (Job satisfaction and employee withdrawal)

เมื่อพนักงานมีความไม่พอใจในงานที่ทำก็จะพยายามลดการทำงานให้น้อยลง ด้วยการเลี้ยงงาน พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า การถอนตัวของพนักงาน (Employee withdrawal) ซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ การขาดงาน (Absenteeism) กับการสมัครใจลาออกจากงาน (Voluntary turnover) การที่คนไม่มาทำงานหรือยุติงานเดิมเพื่อหางานใหม่ เป็นการแสดงถึงความไม่พอใจในงานและพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ตนไม่ปรารถนา ส่วนการขาดงานนั้น มีผลงานวิจัยชี้ว่าผู้ที่มีความพอใจในงานต่ำจะมีแนวโน้มการขาดงานมากขึ้น แต่ความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับปานกลางด้วยเหตุผลที่ว่า ความพอใจในงานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในบรรดาหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานขาดงาน

เมื่อพนักงานมีระดับความพอใจในงานต่ำ ก็มีแนวโน้มต่อการลาออกสูงขึ้น ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีอีกหลายปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคลเอง เช่น งานที่ทำและเงื่อนไขเรื่องรายได้ที่ทำให้พนักงานตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ อย่างไรก็ตาม ภาวะเศรษฐกิจก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการแสวงหางานใหม่ของพนักงาน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่อัตราการว่างงานอยู่ในระดับต่ำ จะพบว่าความพอใจกับการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงกว่าช่วงที่มีอัตราการว่างงานสูง เพราะช่วงที่มีการว่างงานต่ำ โอกาสที่จะเลือกงานใหม่ที่ถูกใจทำได้ง่าย แต่ในช่วงที่มีการว่างงานสูงนั้น การหางานใหม่ย่อมยากขึ้นจึงเป็นเหตุจำเป็นที่ต้องทนอยู่กับงานเดิมต่อไปแม้ว่าจะไม่มีความพอใจก็ตาม ดังนั้นในภาวะที่มีการว่างงานสูง ความพอใจในงานกับการลาออกก็就会有ความสัมพันธ์ที่อ่อนแอ

2. ความพอใจในงานกับผลงาน (Job satisfaction and task performance)

จากความเชื่อที่ว่า ความพอใจในงานจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานหรือผลผลิตขององค์กรเพียงใดนั้น มีหลายผลงานวิจัยที่สรุปว่า ทั้งสองสิ่งมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มากนัก เหตุผลก็คือ

ประการที่ 1 โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานทำได้น้อยมากโดยงานบางประเภทจะกำหนดโครงสร้างตายตัวให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างน้อยเท่ากับเกณฑ์ขั้นต่ำ จึงจะมีสิทธิ์ได้จ้างงานต่อไป นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ไม่อาจทำงานที่เกินมาตรฐานขั้นต่ำได้ เพราะงานมีลักษณะตายตัวเกินไป และงานบางอย่างผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องทำตามอัตราเร็วที่เพื่อนร่วมงานคนอื่นปฏิบัติหรือตามความเร็วของเครื่องจักรที่ใช้ทำงานนั้น

ประการที่ 2 ความพอใจในงานกับผลงานนั้นมิได้เชื่อมโยงต่อกันโดยตรง แต่จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยตัวที่สาม คือ การได้รางวัลต่างๆ คือ ผลงานในอดีตนำมาสู่การได้รับรางวัลใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น และการได้รางวัลใจภายใน เช่น ความรู้สึกในผลสัมฤทธิ์ เป็นต้น โดยถ้าพนักงานเห็นว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมแล้ว ก็จะทำให้เกิดการยอมรับว่าผลงานของตนเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่มีต่อตน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการกระตุ้นโดยใช้ความพยายามสูงขึ้น เพื่อให้ผลงานออกมาดี และทำให้เกิดความพอใจในงานระดับสูง สรุปก็คือ ทั้งผลผลิตสูงและความพอใจสูงต่างก็เกิดขึ้นจากเงื่อนไขเดียวกัน แต่ทั้งสองสิ่งมิได้เกี่ยวข้องกันโดยตรง จึงกล่าวได้ว่าความพอใจในงานมิได้มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานนั่นเอง

ผลกระทบของความพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงาน (The effect of job satisfaction on employee performance)

ความสนใจของผู้บริหารต่อความพอใจในงาน มีแนวโน้มที่จะศึกษาและพิจารณาถึงผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นักวิจัยจึงได้มีการศึกษาถึงผลกระทบของความพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีดังนี้

1. ความพอใจในงานและผลผลิต (Satisfaction and productivity)

จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลผลิตมีความเกี่ยวข้องกัน มุมมองเบื้องต้นของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับผลผลิต มองว่าคนที่มีความสุขจะเป็นคนงานที่มีผลผลิต แต่ในทางกลับกันความเชื่อในทฤษฎีกลับมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานที่มีความสุขนั้นมีพื้นฐานจากความคิดในด้านดีมากกว่า จากการศึกษานักวิจัยอย่างละเอียดระบุว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลผลิตจะมีผลต่อพนักงานในระดับสูงมากกว่าพนักงานระดับล่าง ซึ่งเราอาจจะเห็นความสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจนสำหรับพนักงานในสาย

วิชาชีพ เช่น หัวหน้างาน ผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะพนักงานในระดับล่างจะถูกควบคุมโดยผลกระทบจากภายนอกเป็นส่วนใหญ่

องค์กรที่มีพนักงานที่มีความพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความพอใจในงานจะส่งผลทำให้องค์กรมีศักยภาพของการทำงานที่สูง และผลผลิตก็ย่อมสูงกว่าองค์กรที่มีพนักงานที่ไม่มีความพอใจในงาน

2. ความพอใจในงานและการขาดงาน (Satisfaction and absenteeism)

ความสัมพันธ์ทางด้านลบระหว่างความพอใจในงานและการขาดงาน สามารถสังเกตได้โดยพนักงานที่ไม่มีความพอใจในงานนั้นจะมีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าพนักงานที่มีความพอใจในงาน

3. ความพอใจในงานและการเปลี่ยนแปลงย้ายงาน (Satisfaction and Turnover)

องค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงย้ายงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับทางเลือกของโอกาสในงานอื่น ๆ อายุของการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจของพนักงานที่จะลาออกจากรางานในปัจจุบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและการเปลี่ยนแปลงย้ายงานคือ ผลการทำงานของพนักงาน ระดับความพอใจในงานบางระดับมีความสำคัญน้อยในการใช้คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงย้ายงานของผู้ที่มีผลงานในระดับดีเยี่ยม เพราะองค์กรจะพยายามรักษาคนเหล่านี้ไว้ นอกจากนี้ความพอใจในงานยังมีความสำคัญในการทำให้ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำอยู่กับองค์กรได้มากกว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ไม่ว่าจะระดับความพอใจในงานจะมีอยู่ในระดับใดก็ตาม

ตัวกำหนดความพอใจในงาน

ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัวที่ช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดน่าจะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจ ตัวแปรเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้น โดยมีความคาดหวังในระดับต่ำ มีการปรับตัวกับสถานการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญ ยิ่งมีสถานภาพสูงก็ยิ่งทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยจะมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจน้อยกว่า เพราะมีความคาดหวังมาก และมีการปรับตัวน้อย ซึ่งแนวโน้มดังกล่าวนี้สามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

2. ระดับอาชีพ บุคคลที่มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพอใจในงาน ได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดี เป็นงานที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้มีความพอใจในงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารและนักวิชาชีพต่างๆ โดยทั่วไปจึงมักจะมี ความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ความชำนาญและคนงานที่ใช้ความชำนาญจะมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ทั้งแรงงานและความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มีความชำนาญ จากการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพอใจสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญ โดยบุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายังจะแสวงหาสิ่งที่สูงไปกว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูง มักจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งจะตั้งระดับความพอใจไว้สูง จึงทำให้ปัญหาความพอใจในงานถูกแก้ไขได้

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะ ได้งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพอใจในงานสูงด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะประสบความพอใจในงานตามที่ปรารถนา โดยไม่มีปัญหาในการทำงาน

4. เพศและเชื้อชาติ ผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้น มักมีระดับความพอใจในงานหรือความไม่พอใจในงานเหมือนกัน จากการวิจัยพบว่า ผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบจากตัวแปรต่างๆ ของความพอใจในงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติในการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา นั่นคือ ผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูงทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพอใจในงานสูงเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่เดียวกัน

5. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น บุคคลอาจจะมี ความพอใจในงานลดลง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งได้แก่ ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กนั้นลดลงไป ในขณะที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพอใจของบุคคล ทั้งนี้ องค์กรสามารถป้องกันได้โดยใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคคลากรในองค์กร

ตัวบ่งชี้ถึงความพอใจในงาน (Determinants of job satisfaction)

1. งานที่มีความท้าทายทางด้านจิตใจ (Mentally challenging work)

โดยทั่วไป พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาได้ใช้ความชำนาญและความสามารถ มีลักษณะงานที่หลากหลาย มีอิสรภาพ มีโอกาสทำงานได้ดี ลักษณะเช่นนี้ทำให้งานมีความท้าทายทางด้านจิตใจ โดยงานที่มีความท้าทายน้อยจะก่อให้เกิดความหงุดหงิด

และความรู้สึกล้มเหลว ภายใต้เงื่อนไขของความท้าทายในงานระดับปานกลาง พนักงานส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ของความสนุกสนานและมีความพอใจในงาน

2. รางวัลที่เท่าเทียมกัน (Equitable rewards)

พนักงานต้องการระบบการจ่ายเงินและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งให้มีความโปร่งใสและตรงตามความคาดหวัง ซึ่งมาตรฐานการจ่ายเงินจะขึ้นอยู่กับระดับทักษะและความชำนาญของแต่ละบุคคล ในขณะที่เดียวกันพนักงานก็ต้องการนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบมากขึ้น และเพิ่มสถานภาพทางสังคมให้สูงขึ้น

3. เงื่อนไขในการทำงานที่เอื้ออำนวย (Supportive working conditions)

พนักงานจะมีความเป็นห่วงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งในด้านของความสะดวกสบายส่วนตัว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการช่วยให้สามารถทำงานได้ดี จากการวิจัยพบว่า พนักงานจะชอบสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตราย มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ชอบทำงานใกล้กับบ้านที่อยู่อาศัย เป็นสถานที่ซึ่งสะดวก ทันสมัย มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสม

4. เพื่อนร่วมงานที่สนับสนุน (Supportive colleague)

พนักงานส่วนใหญ่ถือว่การทำงานเป็นส่วนที่เพิ่มเติมความต้องการทางสังคม การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและให้ความช่วยเหลือจะนำไปสู่ความพอใจในงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญมากที่บ่งชี้ถึงความพอใจในงาน จากการวิจัยพบว่า ความพอใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อหัวหน้ามีความเข้าใจ คอยแนะนำเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และแสดงความสนใจพนักงาน

5. การมีบุคลิกที่ดี และเหมาะสมกับงาน (The personality – job fit)

ถ้าบุคลิกลักษณะของพนักงานกับอาชีพนั้นๆ มีความเหมาะสมกันก็จะส่งผลให้พนักงานคนนั้นมีความพอใจในงานมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมกับงานจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น

6. การสืบทอดทางพันธุกรรม (The genes)

ความพอใจในงานของแต่ละบุคคลสามารถอธิบายได้โดยการสืบทอดทางลักษณะถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ จากการวิจัยพบว่า ส่วนที่สำคัญสำหรับบางคนที่มีต่อความพอใจในงานนั้น บ่งบอกว่ามีผลจากพันธุกรรมที่มีมานานและสามารถส่งต่อไปยังงานที่เขาทำอยู่ได้ ดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการพนักงานที่มีความพอใจในงานก็ต้องคัดเลือกเอาคนที่มีความคิดในเชิงลบ ซึ่งไม่มีความพอใจในงานออกไปจากองค์กร ให้มีแต่พนักงานที่มีความพอใจในงานอยู่ในองค์กรเท่านั้น

การส่งเสริมให้เกิดความพอใจในงาน (Promoting job satisfaction)

การส่งเสริมความพอใจเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำ ข้อควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพอใจในงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในองค์กร มีดังนี้

1. จ่ายค่าจ้างทุกคนอย่างเป็นธรรม (Pay people fairly) เพราะทุกคนเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรมจะทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน โดยความเป็นธรรมดังกล่าวรวมถึงเงินเดือน ค่าตอบแทนต่างๆ และผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งเมื่อคนเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยที่ส่วนต่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับสิ่งที่ต้องการได้ใกล้เคียงกัน คนผู้นั้นก็จะเกิดความพอใจในงาน

2. ปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชา (Improve the quality of supervision) กลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อถือต่อความสามารถของหัวหน้างานมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าปฏิบัติต่อลูกน้องอย่างให้เกียรติและคอยดูแลปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง เพราะความพอใจในงานจะเพิ่มสูงขึ้นถ้าพนักงานเชื่อว่า ตนสามารถติดต่อเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง

3. กระจายอำนาจการควบคุมในองค์กร (Decentralize the control of organization power) การกระจายอำนาจในการบริหารจัดการทั้งหลายซึ่งมักอยู่ระดับบนให้ลงไปสู่พนักงานระดับล่าง เป็นการกระจายทั้งอำนาจ ความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการทำงานที่มีผลต่อตนโดยตรงให้เป็นไปตามที่พนักงานต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน

4. มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน (Match the people to job that are congruent with their interests) ความสนใจของคนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การมอบหมายให้คนได้ทำงานตรงกับความสนใจจะก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น

สภาพการณ์และยุทธวิธีเพื่อเพิ่มระดับความพอใจในงาน

1. งานที่มีความท้าทายโดยเฉพาะทางด้านสติปัญญา ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ต้องใช้สติปัญญา โดยอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญา ใช้แนวความคิดในการทำงาน ทำให้การขยายงานกว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดความเบื่อหน่าย และเพิ่มทัศนคติให้กว้างขึ้น ซึ่งทำให้งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวตน ความพอใจในงานมักเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสนใจในขณะที่ปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าบางคนชอบงานที่โลดโผน ตื่นเต้นท้าทาย เพราะรู้สึกสนุกกับการทำงาน ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความกลัว รู้สึกไม่ปลอดภัย

ไม่มั่นคง ในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่บุคคลชอบ ถนัด และมีความสนใจ โดยต้องคำนึงถึงลักษณะของงานกับความเหมาะสมของบุคคลด้วย

3. งานที่ต้องใช้แรงทางกายภาพมากเกินไปกว่าศักยภาพหรือความจำกัดของบุคคลที่พึงมี ซึ่งจะเป็นเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน เพราะการใช้แรงงานจะก่อให้เกิดความเครียด โดยบุคคลที่มีความอ่อนล้ามักจะทนไม่ได้กับสิ่งรอบกวนเล็กๆ น้อยๆ เช่น คำแนะนำในบางเรื่องของผู้บังคับบัญชา หรือเสียงวิหิตที่เปิดในขณะทำงาน เป็นต้น

4. รางวัลหรือเงินเดือน ค่าจ้าง ในการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรมตามหลักงาน เท่ากันและเงินเท่ากัน (Equal pay for equal work) และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย

5. สภาพการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพของบุคคล ในปัจจุบัน เครื่องใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยและพัฒนามากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์แบบต่างๆ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการนำเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เพื่อจะได้สามารถพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

6. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพอใจมากขึ้น เมื่ออยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูง และงานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีคุณค่าก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้น และความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยกย่องนั้นจะต้องมาจากการทำงานที่ตนรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

นอกจากสภาพการณ์ที่จะนำไปสู่ความพอใจในงานแล้ว ยังมียุทธวิธีเพื่อปรับปรุงความพอใจในงานด้วย โดยเริ่มจากการพยายามวิเคราะห์ปัญหาซึ่งสร้างความไม่พอใจ เมื่อสามารถวิเคราะห์หิวนิจัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีวิธีการต่างๆ ที่จะปรับปรุงความพอใจในงานได้ ซึ่งได้แก่ การแก้ไขสภาพการณ์ต่างๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่มีความพอใจ เพราะหากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะ ความสนใจ ความถนัด จะทำให้เขามีความพอใจมากขึ้น หรือสำหรับบางคนที่ไม่มีความพอใจ เนื่องจากมีความเข้าใจผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพราะอาจได้รับข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง ในลักษณะนี้การใช้การติดต่อสื่อสารที่มีศักยภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น หรืออาจจัดทำโครงการที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้ เช่น การใช้โครงการการทำงานที่ยืดหยุ่น คือ โครงการที่ใช้เพื่อปรับปรุงความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถยกระดับผลผลิตหรือศักยภาพของงานได้ โดยการเปลี่ยนแปลงเวลาการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานชอบมากกว่าแบบเดิม ซึ่งมีการใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

การที่คนทำงานอย่างมีความสุขและมีความพอใจในงานนั้น มิได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่อบริษัทของตน กล่าวคือ พนักงานอาจรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่มี

ความต่ำต้อย และหากมีโอกาสก็พร้อมที่จะลาออกจากบริษัทไปทำงานที่อื่น แต่ในทางตรงกันข้าม อาจรู้สึกว่าเป็นสถานที่ที่น่าทำงานทั้งที่ไม่ได้รักงานที่ทำก็ได้ ดังนั้น ถ้าต้องการเข้าใจถึงเจตคติเกี่ยวกับงานของบุคคลอย่างแท้จริง นอกจากต้องทราบถึงเรื่องความพอใจในงานแล้วยังต้องเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นที่มีต่อองค์กรอีกด้วย

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งบ่งบอกว่าบุคคลได้หล่อหลอมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการต่างๆ ขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แง่มุมของพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment : it's basic dimensions)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ซับซ้อน นักวิชาการได้แบ่งแง่มุมของพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. จุดเน้นของความผูกพัน (Foci of commitment) เป็นแง่มุมของพื้นฐานที่ว่า ทุกคนจะต้องมีจุดเน้นของความผูกพันกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งขององค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ความผูกพันเป็นเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า สหภาพแรงงาน หรือผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ซึ่งเบคเกอร์และบิลลิงส์ (Becker and Billings) ได้แบ่งจุดเน้นของความผูกพันของพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 จุดเน้นของความผูกพันต่อระดับล่างขององค์กร คือ เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันและหัวหน้างานเบื้องต้น (Work group and supervisor) เรียกว่า แบบขาดความผูกพัน (Uncommitted) เป็นพนักงานที่ไม่มีจุดเน้นของความผูกพันทั้งระดับล่างคือเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าชั้นต้นของตนและกับระดับบน คือ ผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กรแต่อย่างใด

1.2 จุดเน้นของความผูกพันต่อระดับสูง คือ ผู้บริหารสูงสุดและองค์กรที่เป็นภาพรวม เรียกว่า แบบผูกพันมาก (Committed) เป็นพนักงานที่มีความรู้สึกเน้นความผูกพันติดต่อทั้งคนในระดับล่างและระดับบนหรือองค์กร

นอกจากนี้ ยังมีแบบผูกพันใกล้ตัว (Locally committed) ซึ่งมีลักษณะผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ตน แต่จะไม่ผูกพันกับบุคคลระดับบริหารสูงสุดหรือองค์กร และแบบผูกพันไกลตัว (Globally committed) คือ พนักงานแบบนี้จะผูกพันกับหัวหน้าสูงสุดหรือองค์กร แต่จะไม่ผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ตน

2. จากฐานที่มาของความผูกพัน (Bases of commitment) เป็นมุมมองจากที่มาของแรงจูงใจทำให้เกิดความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 แรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side – bets orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากพนักงานมองเห็นว่า การที่ตนได้อยู่ทำงานเป็นระยะเวลายาวนานนั้นทำให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์กรมากมาย เช่น ระดับเงินเดือนสูง จำนวนเงินโบนัสตอบแทนมาก ได้ค่าเบี่ยเลี้ยงในอัตราสูงกว่าผู้เข้ามาทำงานใหม่ เป็นต้น จึงทำให้รู้สึกเสียดายถ้าจะลาออกจากองค์กร บางคนอ้างว่าไม่ยอมลาออกเพราะกลัวว่าจะกระทบต่อชื่อเสียงเกียรติยศที่ติดมากับตำแหน่งงานนั้น จึงขออยู่กับองค์กรต่อไป

2.2 แรงจูงใจที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Goal – congruence orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุผลที่ว่าเป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดมาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

2.2.1 ให้การยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.2.2 เต็มใจที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย

2.2.3 มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

นักวิจัยได้อาศัยแง่มุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 2 ประเภท เป็นฐานของการขยายความคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เกิดเป็นมุมมองที่ 3 ขึ้น ซึ่งเห็นว่าการที่คนผูกพันต่อองค์กรมีเหตุสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) มีความเกี่ยวข้องกับเหตุผลของแรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side – bets orientation) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

2. ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) เกิดจากความสอดคล้องกับเป้าหมาย จึงทำให้บุคคลอยากที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อ (Normative commitment) เกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กรเพราะแรงกดดันบังคับ เช่น ไม่ชอบอาชีพพยาบาล แต่พ่อแม่ชอบจึงบังคับหรือกดดันให้เรียนพยาบาลและมีอาชีพเป็นพยาบาล เป็นต้น

ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรต่ำ (Consequences of low organizational commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสละใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มักจะอยู่กับองค์กรค่อนข้างถาวร
2. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักจะไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบใดๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว และทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงาน
3. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จากการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรนั้นจะไม่พอใจต่อชีวิตส่วนตัวของตนด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Suggesting for enhancing organizational commitment)

1. เพิ่มความสำคัญต่องาน (Enrich job) เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ถ้าตนได้รับโอกาสไว้วางใจให้มีอำนาจในการกำกับดูแลและเลือกวิธีการทำงานอย่างอิสระด้วยตนเอง รวมทั้งได้รับการยอมรับว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร
2. การกำหนดให้ผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร คือพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรถ้าทั้งสองฝ่ายต่างมีผลประโยชน์ร่วมกันจากการทำงาน เช่น กิจการของบริษัทดีมีผลกำไร ก็นำผลกำไรส่วนนี้มาให้เป็นเงินโบนัสตอบแทน และเพิ่มเงินเดือนของพนักงานให้สูงขึ้น เป็นต้น ซึ่งมีหลายบริษัทได้จัดทำแผนจัดสรรกำไร (Profit sharing plan) ขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น
3. ใช้วิธีคัดเลือกบรรจบุคคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็นค่านิยมขององค์กรจะบ่งบอกถึงพันธกิจ (Mission statement) ขององค์กร การที่ค่านิยมองค์กรยิ่งใหญ่ใกล้เคียงกับบุคคลที่จะบรรจุมามากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้พนักงานใหม่ที่ได้มีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงนั้น

บทสรุป

ความพอใจในงาน เป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งอาจเป็นเจตคติทางบวกหรือทางลบก็ได้ ตามทฤษฎีปัจจัยของเฮอริชเบอร์เกอร์เชื่อว่า ความพอใจในงาน กับความไม่พอใจในงาน มีฐานที่มาแตกต่างกัน โดยความพอใจในงานเกิดจากปัจจัยที่เป็นตัวงานโดยตรง และเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นมาจากเงื่อนไขภาวะแวดล้อมภายนอกงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองมีความเกี่ยวพันกัน ส่วนทฤษฎีค่านิยมของลิวคเชื่อว่า ความพอใจในงานเกิดขึ้นเมื่อความต้องการผลที่ได้รับจากการทำงานที่คาดหวังกับผลที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันน้อยหรือไม่แตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร คนแต่ละคนมีเป้าหมายที่ต่างกัน บางคนยึดเป้าหมายที่ผู้บริหารสูงสุด แต่บางคนมีจุดยึดที่เพื่อนร่วมงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรมีฐานที่มา 3 ประการ ได้แก่

1. ผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ
2. ผูกพันด้วยใจรัก
3. ผูกพันเพราะจำยอมต้องอยู่ต่อไป

อย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสร้างเสริมขึ้นได้ด้วยวิธีการเพิ่มความสำคัญให้กับงานปรับผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร รวมทั้งเมื่อมีการคัดเลือกบรรจุพนักงานใหม่ก็ต้องเลือกจากบุคคลที่มีค่านิยมใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับองค์กร (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542, ไม่มีเลขหน้า)

การบริหารองค์กรและทรัพยากรบุคคล

หลักในการบริหารบุคคล และสร้างผู้นำยุคใหม่ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหน้าที่แรกของการเป็นผู้บริหารสูงสุด องค์กรก็คือ การสร้างผู้บริหารในลำดับรองลงไป สิ่งสำคัญในการบริหารองค์กร คือ การสร้างผู้บริหารขึ้นมาในองค์กร เนื่องจากสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรก็คือองค์กรนั้นจะต้องมีนักบริหาร ให้มาก ซึ่งผู้บริหารขององค์กรนั้นไม่ใช่เพียงหัวหน้าส่วนราชการเท่านั้น แต่รวมไปถึง ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการส่วนและ ผู้อำนวยการฝ่าย ดังนั้นจึงต้องพยายาม ปลุกฝังว่าทุกคนเป็นนักบริหาร

นอกจากนี้ในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นก็เน้นในเรื่อง การบริหารเชิงศักยภาพ โดยกำหนดให้ชัดเจนว่าศักยภาพหลักของบุคลากรที่องค์กรต้องการนั้นคืออะไร ทั้งศักยภาพที่ทุกคนจำเป็นต้องมี และศักยภาพที่จำเป็นตามหน้าที่ที่รับผิดชอบรวมไปถึงศักยภาพของนักบริหารด้วย เหล่านี้คือแนวทางที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเป็นกำลังสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ บุคลากรทุกระดับในองค์กรจำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศที่จะชี้้นำการทำงานขององค์กรให้ไปสู่เป้าหมาย

การบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance based Management)

การบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน หมายถึง การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ และเชิงบูรณาการของกระบวนการ ซึ่งไม่ได้หมายถึงระบบหรือเทคนิคอย่างเดียว แต่รวมถึงการกระทำทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลขององค์กรได้ตามเป้าหมาย หรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ผลงาน

สูงสุดจากองค์กร ที่ทีมงานและจากพนักงานแต่ละคนนั่นเอง ซึ่งผลงานตามกรอบหรือเป้าหมาย ที่ได้ตกลงกันไว้ในแผนตามมาตรฐานและตามความรู้ความสามารถที่กำหนดให้แก่พนักงานแต่ละคน

หลักการสำคัญของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงานตามแนวคิดของ Winstanley and Stuart - Smith (1996, unpagged) โดยย่อคือ

1. การแปลงเป้าหมายขององค์กรลงสู่เป้าหมายของแต่ละคน ทีมงาน หน่วยงาน และ สายงานต่างๆ
2. การสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของงาน
3. การผสมผสานระหว่างการพัฒนาเพิ่มศักยภาพในงานขององค์กรพร้อมๆ กับการพัฒนา ศักยภาพพนักงาน
4. การก่อให้เกิดสไตล์การบริหารแบบเปิดเผย อันจะเกิดศักยภาพในการสื่อสารความ 2 ทางระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงาน
5. การวัดผลหรือประเมินผลงานตามที่ได้ตกลงร่วมกันล่วงหน้าระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
6. การบริหารโดยมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งควรใช้ได้กับพนักงานทุกระดับ แต่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อพัฒนาเงินเดือนอย่างเดียว

การบริหารโดยมุ่งเน้นผลงาน (Performance based Management) แลการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน แต่อาจบอกได้ว่าการบริหารโดยมุ่งเน้นผลงานนั้นเป็นการมุ่งพัฒนาผลลัพธ์ขององค์กร และการพัฒนาพนักงานเป็นหลักพร้อมๆ กันไป แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น เป็นการประเมินเพื่อนำผลไปพัฒนาเงินเดือนประจำมากกว่า Bean and Thompson (1991, unpagged) ได้กำหนดแนวทาง กระบวนการบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน ไว้ดังนี้

1. องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในเป้าหมายและพันธกิจที่ได้สื่อสารความให้พนักงานทุกคนทราบแล้ว
2. องค์กรจะต้องกระจายเป้าหมายขององค์กรลงในเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน และแต่ละบุคคล และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
3. การทบทวนหรือตรวจสอบผลงานในแต่ละครั้งจะต้องมีการแนะนำแก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องว่าควรจะได้รับ การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งควรได้รับค่าตอบแทน

อย่างไรด้วย Vicky Write and Lig Bvading (1992, unpagged) เห็นว่าการบริหารโดยมุ่งเน้นผลงานดีกว่าการบริหารโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยแสดงข้อคิดเห็นไว้ดังนี้

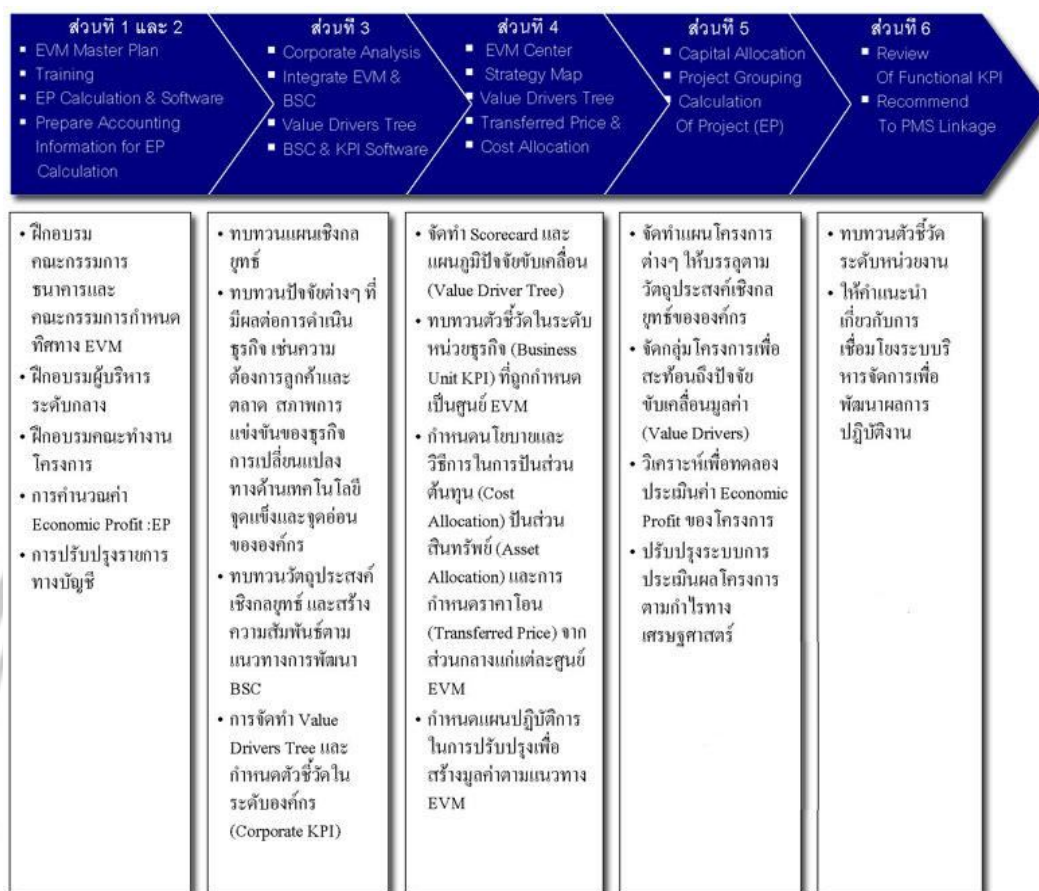
3.1 มองผลงานของพนักงานในอนาคตดีกว่าจะมองย้อนอดีต

3.2 มองหาทักษะและความรู้ความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นทั้งในแง่คุณภาพ และปริมาณมากกว่าการเป็นเพียงตำรวจหรือผู้พิพากษา

3.3 เน้นที่การสอนแนะ การให้คำปรึกษาแนะนำ แก่พนักงาน เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของทีม หรือขององค์กรมากกว่าการมุ่งเพียงวิจารณ์การทำงานของเขาเท่านั้น

3.4 การประเมินผลงานตามแนวโน้มไม่ต้องใช้ระบบโควต้ามากำหนด เพราะไม่มีข้อจำกัด เกี่ยวกับการพิจารณาเงินเดือนประจำปีของพนักงาน

การบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเน้นผลงานมีข้อดีที่สำคัญคือ ช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานแต่ละคน และศักยภาพ ที่ควรปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้มีความสามารถพร้อมที่จะรับงานในตำแหน่งสูงขึ้น เพราะฉะนั้นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นแบบเน้นผลงาน จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาพร้อมๆ กันไปด้วยหลายประเด็น เช่น โครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่งงาน โครงสร้างเงินเดือน วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ทัศนคติ ของพนักงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจในระบบของผู้บริหารระดับสูง เป็นต้นดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงขั้นตอนการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้บริหาร

สำหรับปัญหาส่วนมากที่จะเจอในการใช้ระบบนี้คือ ลักษณะงานในบางตำแหน่งไม่สามารถใช้วัดผลได้อย่างชัดเจน ซึ่งต่างจากพนักงานขาย หรือพนักงานผลิต ที่สามารถกำหนดตัววัดได้ เช่น ยอดขายของจำนวนสินค้าที่ขายได้ หรือจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ต่อวัน/ชั่วโมง หรือจำนวนของเสียต่อ 100 ชิ้น ที่ผลิต เป็นต้น แต่ในตำแหน่งงานอื่นๆ ไม่สามารถวัดได้ หรือวัดได้ยาก เช่น งานธุรการงานวางแผน งานคิดค้น งานบริหารงานบุคคล เป็นต้น ซึ่งจริงๆ แล้วงานทุกอย่างสามารถที่จะหาวิธีในการวัดผลงานได้ เพราะถ้านั้นไม่สามารถวัดผลงานได้ บริษัทก็ไม่มีความจำเป็นที่จะปรับปรุงหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นได้ดังนั้นควรจะหาปัจจัยสำหรับใช้วัดผลงานที่ดีที่สุดคือการหาปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จแก่งานนั้นๆ เสียก่อน เมื่อทราบถึงปัจจัยแล้วก็สามารถที่จะกำหนดตัววัดผลงานได้ง่ายขึ้น เช่น งานบริหารบุคคล ต้องหาว่าเขามีหน้าที่อะไร เช่น สรรหาว่าจ้าง เราก็อาจจะกำหนดได้ว่าเขาควรใช้เวลาจ้างคนได้พร้อมเซ็นสัญญาจ้างภายในกี่วัน

เป็นต้น จึงได้มีการการประเมินศักยภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ใช้เป็นเครื่องมือ (Tool) สำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ด้วยระบบการติดตามและประเมินผลการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

ประโยชน์ของ HR Scorecard

1. ช่วยทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรของตนเอง และสามารถบริหารกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้
2. สร้างศักยภาพและความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร อันจะนำไปสู่สมรรถนะที่ปฏิบัติงาน
3. ช่วยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง
4. เป็นกลไกที่เชื่อมโยงให้การบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในองค์กรระดับนโยบาย ระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการให้มีความประสานสอดคล้องกัน

การประเมินระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญ สำหรับการสร้างแรงผลักดันองค์กรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ให้เห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

บทบาทใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (New Role's Human Resource Management)

เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้ (Knowledge Economy) องค์กรต่างๆ เติบโตภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทำให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของ “การบริหารจัดการคนในองค์กร” มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนในองค์กรให้สร้างคุณค่า (Value Creation) และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับองค์กร

การบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคแรกๆ (Personnel Administration) มีลักษณะเป็นบริหารแบบที่เน้นกระบวนการ ซึ่ง “ฝ่ายบุคคล” จะทำงานในลักษณะกิจกรรมประจำวันตามกระบวนการ ขั้นตอน และกฎระเบียบ ถัดมาเป็นยุค Personnel Management และ Human Resource Management ซึ่งยังมองคนเป็นทรัพยากรที่จะต้องใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นต้นทุนค่าใช้จ่าย (Human Costs) ขององค์กรมากกว่าที่จะมองว่าเป็นทุนที่สามารถเพิ่มมูลค่าสำหรับการบริหาร (Human Capital) แต่ปัจจุบันนี้ (Human Capital Management) การบริหารทรัพยากรบุคคลจะเน้นที่การเพิ่มคุณค่าของผลผลิตให้กับองค์กรจึงมองคนในฐานะ “ทุน” ขององค์กรซึ่งสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ “ค่าใช้จ่าย”

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาผู้คนหรือองค์กรส่วนใหญ่มักไม่คำนึงถึงว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายพันธกิจได้อย่างไร เพราะการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ยังเป็นการเน้นขั้นตอน กระบวนการ และกฎระเบียบที่ซับซ้อน แข็งตัว ไม่ยืดหยุ่นและจ้องจับผิด ไม่เชื่อมโยงกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร หากแต่จะเป็นการถ่วงการพัฒนาขององค์กรเสียด้วยซ้ำไป แต่ทว่าในปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง จึงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแนวความคิดใน “การบริหารจัดการคน” ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อความอยู่รอดหรือความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง ซึ่งเชื่อว่าคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตและการเรียนรู้ โดยจะสร้างองค์กรให้มีความแข็งแกร่งและสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอื่นๆ

การบริหารคนที่สอดคล้องกับการบริหารงานในส่วนอื่นๆขององค์กรนี้ ก่อให้เกิดที่มาของแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) คือ การมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีการจูงใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มุ่งสู่เป้าหมายพันธกิจขององค์กร

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลยุคใหม่จึงเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเชิงรุกที่เน้นบทบาท ซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานบุคคลแบบเดิมที่เป็นการบริหารงานบุคคลเชิงรับ มุ่งเน้นที่หน้าที่หรือกระบวนการ สรุปลงได้ดังนี้

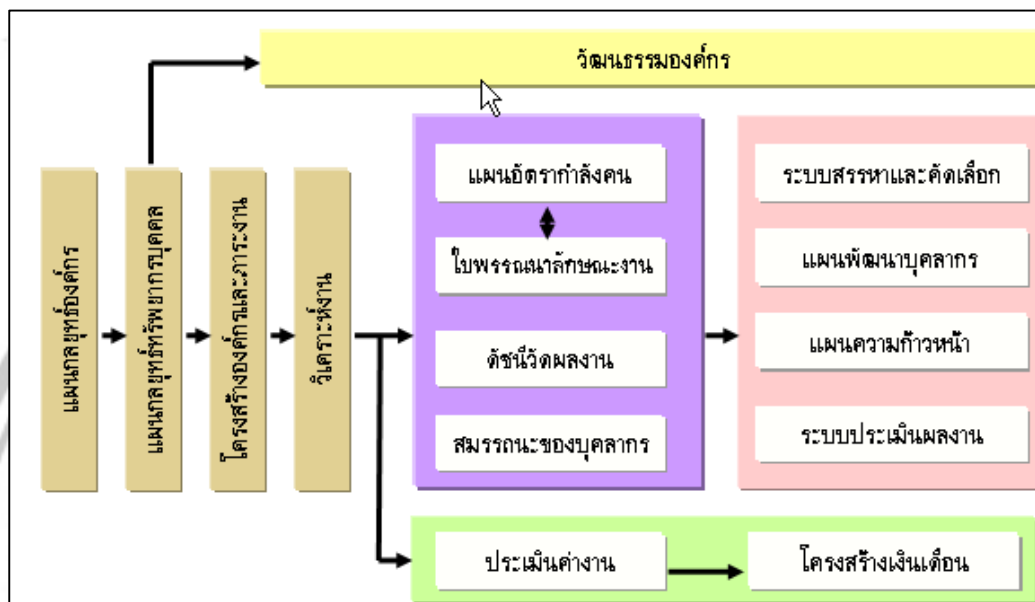
การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงรับ (แบบเก่า)

1. การบริหารแบบมุ่งเน้นงานธุรการงานบุคคล
2. กิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลจะออกแบบเฉพาะเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลเท่านั้น
3. ลำดับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลมักจะสอดคล้องกับกิจกรรมประจำวัน (Routine) ของการบริหารทรัพยากรบุคคล
4. หน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร

การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงรุก (แบบใหม่)

1. การบริหารแบบมุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตโดยผ่านทรัพยากรบุคคล
2. กิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับแผนองค์กร
3. ลำดับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลต้องสอดคล้องกับลำดับความสำคัญของกลยุทธ์องค์กร

4. ผู้บริหารสายงาน/หน่วยงาน และหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลร่วมกันรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล



ภาพ 5 แสดงแผนผังการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงรุก

จากภาพ 5 จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรบุคคลมีวิสัยทัศน์องค์กรเข้ามาเป็นส่วนประกอบ ถ้าเราหันมามองตัวองค์กรที่เราทำงานอยู่จะเห็นว่าองค์กรนั้นมีลักษณะที่ไม่แตกต่างไปจากคน องค์กรเองจะต้องให้ความสำคัญกับทั้งไอคิวและอีคิว ไอคิวขององค์กรคือศักยภาพในการบริหารงานที่เกิดจากความสามารถของคนในองค์กร ความทันสมัยของเทคโนโลยี รวมถึงเครื่องมือทางการจัดการอื่น ๆ ที่มีศักยภาพ นอกจากนี้้องค์กรจำเป็นต้องควบคุมอารมณ์ขององค์กร บางคนอาจจะง ว่าองค์กรจะมีอารมณ์ได้อย่างไร อารมณ์ขององค์กรคือผลรวมของอารมณ์ของคนในองค์กร ถ้าคนในองค์กรมีลักษณะที่เ่งอย่างเดียว เกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน เล่นการเมืองกัน สักวันอารมณ์ขององค์กรอาจจะระเบิดออกมาที่เราัมักจะเห็นกันอยู่ทั่วไป เช่น เกิดการแตกแยกของผู้บริหารจนต้องมีการขายหุ้น ขายกิจการ การบริหารที่ประสบกับภาวะขาดทุน บางองค์กรถึงขั้นล้มละลายหรือเลิกกิจการไปก็มี

การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร

วิสัยทัศน์องค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น เกิดจากการเชื่อมโยง ผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล

ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยี สภาวะของกลุ่มความสำเร็จขององค์กร จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร

ซึ่งมีแนวทางการคิดที่ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรของตนเองจากลักษณะต่อไปนี้

1. เกิดจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากรในองค์กร บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน ฯลฯ เป็นระบบสังคมที่มีระบบที่แน่นอน
2. เป็นมรดกขององค์กรถูกถ่ายทอดจากบุคคลรุ่นหนึ่งไปยังบุคคลอีกรุ่นหนึ่ง บุคคลอยู่ในสังคมใดก็เรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เป็นการสร้างความเจริญให้แก่วัฒนธรรมและสังคมมนุษย์ให้อยู่ในระดับสูงขึ้น
3. เป็นที่รวบรวมของความคิด ความเชื่อ เจตคติ ตลอดจนค่านิยมขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร
4. เป็นสิ่งที่คนในองค์กรเห็นว่ามีคุณค่าสูงสำหรับองค์กร เป็นสินทรัพย์ขององค์กร ที่มองไม่เห็นแต่สัมผัสได้



ภาพ 6 แสดงโมเดลการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงระดับอึดใจขององค์กรนั้นๆ ว่าเป็นอย่างไร องค์กรใดมีวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมและแข็งแกร่งจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคความยากลำบาก

ในภาวะวิกฤตได้ดีกว่าองค์กรอื่นเสมอ บางองค์กรประสบภาวะขาดทุนมาก แต่คนในองค์กรมีความรัก ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรอยู่ได้ ไม่ยอมจากเมื่อองค์กรลำบาก ทุกคนมีความเชื่อและทุ่มเทให้กับองค์กร อย่างเต็มที่จนในที่สุดสามารถนำพาองค์กรผ่านวิกฤติไปได้

เราจะเห็นความสำคัญของพลังที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กรได้ชัดเจนจากองค์กรที่เป็นลัทธิต่างๆ ที่ทุกคนถูกหล่อหลอมเข้าไปสู่เป้าหมายทางความคิดเดียวกัน คนพวกนี้จะยึดมั่นและศรัทธาในสิ่งที่เป็นแก่นหรือความเชื่อขององค์กร (Core Value) อย่างเหนียวแน่น ไม่ว่าผู้นำจะสั่งซ้ายหรือขวาทุกคนจะปฏิบัติตาม เราจะเห็นว่าคนบางคนยอมแม้กระทั่งสละชีพตัวเองเพื่อให้แก่นของความเชื่อยังคงอยู่ต่อไป

สำหรับในองค์กรทางธุรกิจเราคงไม่จำเป็นต้องทำให้วัฒนธรรมองค์กรของเราแข็งเหมือนลัทธิใดๆ แต่เราต้องให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ด้วย เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่องค์กรไม่มีจุดศูนย์รวมของสิ่งที่เรียกว่าอึดใจขององค์กรแล้ว ความเสี่ยงในการบริหารงานก็ย่อมมีสูง

กำหนดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

การกำหนดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรให้กำหนดจากวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร เพราะวิสัยทัศน์เปรียบเสมือนเป้าหมายสุดท้ายที่เราอยากจะทำไปถึง สำหรับวัฒนธรรมองค์กรจะบอกเราว่าองค์กรต้องมีลักษณะใดจึงจะทำให้เดินทางไปถึงเป้าหมายได้เร็วและมีศักยภาพ

วิเคราะห์ช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่ต้องการจะมีกับวัฒนธรรมที่เป็นอยู่

เมื่อเรากำหนดวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เรียบร้อยแล้ว ให้วิเคราะห์ดูว่าลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการนั้นในปัจจุบันองค์กรเรามีบ้างหรือยังมีมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะประเมินว่าภารกิจในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรมีมากน้อยเพียงใด

กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

คำว่ากลยุทธ์หมายถึงแนวทางหรือสะพานเชื่อมช่องว่างระหว่างสิ่งที่เราเป็นอยู่ไปสู่สิ่งที่เราต้องการจะเป็น การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรนิยมทำกัน 2 ลักษณะคือ

1. การเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปจากวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน หรืออาจจะเป็นการสร้างกระแสวัฒนธรรมใหม่กลบกระแสวัฒนธรรมเก่า การเปลี่ยนแปลงจะแทรกซึมอยู่ในทุกกิจกรรม เป็นการสร้างวัฒนธรรมแบบกองโจรเพราะเป็นการเก็บเล็กผสมน้อยไปเรื่อยๆ การเปลี่ยนแปลงแบบนี้จะส่งผลกระทบต่อคนในองค์กรน้อย แต่ต้องใช้ระยะเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีอายุยาวนานและมีวัฒนธรรมดั้งเดิมแข็งแกร่ง

2. การเปลี่ยนแปลงแบบผ่าตัด เป็นการเปลี่ยนแปลงทันทีทันใด อาจจะมีการเจ็บปวดบ้างในช่วงแรก แต่ได้ผลดีในระยะยาว เพราะทุกอย่างชัดเจน ทุกคนทราบว่าตัวเองจะอยู่ได้หรือไม่ได้ในวัฒนธรรมองค์กรแบบใหม่ หลายองค์กรนิยมยืมมือบุคคลที่สามเข้ามาทำการผ่าตัด บางองค์กร

มักจะผ่าตัดเพื่อกำหนดวิวัฒนาการองค์กรไปพร้อมๆ กับการผ่าตัดโครงสร้างองค์กร เปรียบเสมือนกับการที่คุณหมอบเปลี่ยนทัศนคติของคนไข้เมื่อคนไข้อยู่ในภาวะเจ็บป่วย เพราะในช่วงเวลานั้นคนไข้มักจะเชื่อฟังคุณหมอมากกว่าตอนที่ร่างกายเป็นปกติ

สรุปว่าถ้าเราต้องการให้องค์กรของเราเป็นองค์กรที่มีทั้งความฉลาดและอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง เราจะต้องพัฒนาทั้งไอคิว (ศักยภาพการบริหาร) และอีคิว (วิวัฒนาการองค์กร) ควบคู่กันไป จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ ถึงแม้วิวัฒนาการองค์กรจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่เราสามารถสัมผัสได้ และการแข่งขันในอนาคตวิวัฒนาการองค์กรจะกลายเป็นเครื่องมือการจัดการที่สำคัญที่จะบ่งชี้ให้เห็นถึงความได้เปรียบหรือเสียเปรียบทางการแข่งขันบนเวทีของการค้าโลกที่หลากหลายวัฒนธรรม (จิระประภา อัครบวร, 2549, ไม่มีเลขหน้า)

โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โรงแรมขนาดใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานครแห่งใหม่ที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตที่ทันสมัยของคนเมืองหลวง เปิดบริการเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2550 ภายใต้เครือโรงแรมแอสคอต (Accor) โรงแรมเทรนด์ใหม่ นำการบริการที่เหนือระดับมาสู่ใจกลางอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ โดยมีแนวคิดหลักที่ต้องการจะปฏิวัติรูปแบบโรงแรมที่พัก ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างสถาปัตยกรรมที่มีความเฉพาะตัว การตกแต่งภายในที่โดดเด่น เน้นการเข้าถึงและการสัมผัสกับธรรมชาติรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาผสานกับห้องประชุม ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ใจกลางเมือง พร้อมกับมีศูนย์สรรพสินค้า คิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์ ขนาดใหญ่ไว้ให้บริการอย่างครบวงจร เป็นโรงแรมที่ได้รับการออกแบบเพื่อตอบโจทย์ในเรื่องของการผสมผสานความสะดวกสบายรวมเข้ากับความสะดวกได้อย่างลงตัว ด้วยทำเลที่ใกล้กับย่านธุรกิจการค้า อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สยามสแควร์ รวมทั้งระยะทางเพียง 1 กิโลเมตรจากทางด่วนที่จะทำให้การเดินทางไปยัง ท่าอากาศยานแห่งชาติสุวรรณภูมิเป็นเรื่องง่าย ละเอียดเร็วมากยิ่งขึ้น ภายในโรงแรมจะประกอบด้วย ห้องอาหาร บาร์ สระว่ายน้ำ ห้องอินเตอร์เน็ต ห้องสปา และห้องฟิตเนส โดยเฉพาะห้องอาหารลูกค้ำสามารถลิ้มรสชาติของอาหารไทย อาหารฝรั่งเศส อาหารอเมริกันสไตล์แคลิฟอร์เนีย ในแบบฉบับของต้นตำหรับอย่างแท้จริง โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ บริการห้องพัก 386 ห้อง แบ่งประเภทห้องพักได้ 4 แบบ คือ Superior Deluxe Executive และ Suite พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ภายในห้องพักได้รับการตกแต่งอย่างทันสมัยและมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรทัศน์จอแบนพร้อมเคเบิลทีวี ห้องน้ำร้อนอุ่นที่แยกสัดส่วน ของอ่างอาบน้ำและฝักบัว

โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ มีพนักงานในแต่ละแผนกรวมกันทั้งคนไทยละคนต่างชาติทั้งหมด 506 คน ซึ่งแต่ละคนมีหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปตามความสามารถซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แผนกบุคคล (Human Resource Department) มีหน้าที่ในการจัดการดูแลงานด้านการบริหารงานบุคคลทั้งหมด โดยรับผิดชอบในเรื่องการรับสมัครงานพนักงาน, การคัดเลือกพนักงาน, การดูแลการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน, การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของพนักงานภายในโรงแรม

2. แผนกการบริหาร (Executive Department) มีหน้าที่ในการรับหนังสือเข้าจากภายนอกและภายใน การรับหนังสือออกภายนอกและภายใน การเขียนจดหมายโต้ตอบพิมพ์งานต่างๆ รวมทั้งเอกสารส่วนตัว และตามคำสั่งของหัวหน้า ช่วยเตรียมการเดินทางไปร่วมประชุม สัมมนาต่างๆ และทำบันทึกการเดินทาง ให้หัวหน้า การโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก การนัดหมายลูกค้า การจัดทำตารางการนัดหมายและเตือนการนัดหมาย การต้อนรับลูกค้าผู้มาติดต่อหัวหน้า การดูแลความเรียบร้อยของห้องหัวหน้า การเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบ ช่วยดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวหน้า

3. แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Public Relations Department) มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ทั้งหมดของโรงแรม และการจัดงบประมาณล่วงหน้า รวมทั้งเผยแพร่ผลงานโรงแรมไปยังสาธารณชน โดยผ่านสื่อต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยว และบริษัทการจัดการท่องเที่ยว

4. แผนกบัญชี (Financial Department) มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำบัญชีทุกประเภททั้งเงินนอกงบประมาณ เงินงบประมาณ รายงานบัญชี รายงานทางการเงิน รายงานรายได้ของโรงแรม การรวบรวมข้อมูลทางการเงินและบัญชี การวิเคราะห์ฐานะการเงิน การจัดทำรายงานฐานะการเงิน การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญการเบิกจ่ายเงิน การคำนวณและตรวจสอบรายได้เพื่อเรียกเก็บเงินรายได้

5. แผนกขาย (Sales and Marketing Department) มีหน้าที่บริหารงานขาย วางแผนงบประมาณการขายล่วงหน้าสำหรับปีถัดไป โดยประสานงานกับแผนกการตลาด และไปตามบริษัทต่างๆ เพื่อเสนอโปรโมชั่นพิเศษของห้องพัก เนื่องจากตามบริษัทต่างๆ จะมีหัวหน้างานเป็นชาวต่างชาติซึ่งจำเป็นต้องมาดูแลงานบางครั้งคราวแล้วต้องมาพักอยู่ในโรงแรม ยิ่งทางแผนกขายไปยื่นข้อเสนอหลายบริษัทเท่าไรโอกาสในการขายก็มีมากไปตามลำดับ

6. แผนกส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Department) แผนกส่วนหน้าเป็นแผนกหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด เป็นหน่วยงานแรกที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ตั้งแต่ลูกค้ามาถึง ขณะที่พักอยู่ จนกระทั่งจากไป อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า จึงเป็นแผนกที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด และจำเป็นต้องมีพนักงานประจำ 24 ชั่วโมง เพื่อบริการลูกค้า อีกทั้งแผนกส่วนหน้าของโรงแรมมีหน้าที่ รับผิดชอบการจัดแบ่งงาน และการจัดรอบเวลาทำงานในแผนก ดูแลเรื่องระเบียบวินัย การแสดงกิริยาของพนักงานและรูปลักษณ์ที่ปรากฏของโรงแรม คอยวางแผนระบบการรับจอง และขั้นตอนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดจัดห้องให้ผู้พัก การต้อนรับแขกผู้พักขณะมาถึง และการนำทางแขกบุคคลสำคัญไปยังห้องพัก รับผิดชอบการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแขกผู้พักกับพนักงานโรงแรม ความปลอดภัย สุขอนามัยและมาตรฐานงานในแผนก วางแผนการบริหารรายรับจากการใช้ห้องพักอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสานงานกับแผนกต่างๆและอาจกำหนดนโยบายการรับจอง กำกับดูแลการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

7. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาดทั่วไปในโรงแรม ซึ่งแผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญถึงแม้จะเป็นแผนกที่ไม่ติดต่อกับแขกที่มาพักโดยตรง แต่เรื่องห้องพัคนั้นมีความสำคัญอย่างมากถ้าห้องพักไม่สะอาดก็ไม่สามารถนำออกมาขายแขกได้ จึงจำเป็นต้องทำความสะอาดและซ่อมแซมปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ของทุกอย่างอยู่ในสภาพดี ทุกอย่างที่แผนกแม่บ้านต้องทำมีผลต่อการประกอบการโรงแรมทั้งสิ้น

8. แผนกช่าง (Engineering Department) หน้าที่รับผิดชอบในการดูแลการปรับปรุงบำรุงรักษาโรงงาน ได้แก่ งานปรับปรุงในโรงแรม งานซ่อมแซมระบบต่างๆในโรงแรม พิจารณาสั่งแบบ ออกแบบงานปรับปรุงโครงการเบื้องต้น เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดเพื่อจัดทำรายงานสภาพงาน รวมทั้งตรวจสอบติดตามประเมินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนจรรยาบรรณปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ

9. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) พนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรงในขณะให้บริการหรือวิธีเสิร์ฟมีความสำคัญอย่างยิ่งพนักงานมีหน้าที่เสิร์ฟด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มมีไมตรี และต้องมีความสุภาพอย่างมาก ทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดของห้องอาหารคือพนักงานเสิร์ฟด้วย หน้าที่หลักนอกเหนือจากเสิร์ฟคือ ตกแต่งหรือจัดแจงห้องอาหารให้ดูดี และสะดวกสบาย จัดวางโต๊ะเก้าอี้ และอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ การรับจองโต๊ะจากลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาสั่งจองต้อนรับลูกค้ารับออเดอร์หรือคำสั่งเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า นำอาหารและเครื่องดื่มไปเสิร์ฟเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้ว กล่าวขอบคุณเมื่อแขกจะกลับ

10. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology Department) พนักงานแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแล แก้ไขระบบซอฟต์แวร์ จัดการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีต่างๆ ภายในโรงแรมที่เชื่อมต่อกับแผนกต่างๆอย่างเป็นระบบ ตลอดจนวางแผนปรับปรุงระบบเครือข่ายที่ให้บริการลูกค้า

11. แผนกสปาและฟิตเนส (Spa and Fitness Department) พนักงานแผนกสปาและฟิตเนส มีหน้าที่ดูแลและบริการลูกค้า ห้องนวดแผนโบราณและห้องออกกำลังกาย รวมถึงการแนะนำและทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านความผิวพรรณ และการรักษาสุขภาพ

12. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department) มีหน้าที่เฝ้าคอยตรวจตราบริเวณ ทั้งภายใน และภายนอกของโรงแรม รวมถึงคอยเฝ้าระวังบุคคลที่มีพฤติกรรมที่น่าสงสัยจะเข้ามาบริเวณของโรงแรม หรือทำอันตรายบุคคลใดบุคคลหนึ่งในโรงแรม อีกทั้งยังมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องทรัพย์สิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพเก้า ไพรลีน (2545) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเจาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านทักษะขององค์กร ด้านรูปแบบการบริหารองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านระบบภายในองค์กรตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น และควรที่จะทำ การสร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

นภา ไชยอุบล (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการทำงานของจัดซื้อของบริษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย จากผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพในการทำงานของจัดซื้อของบริษัทข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงานของจัดซื้อ ก็ยังอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อันได้แก่ ศักยภาพการวางแผน คุณภาพบุคลากร

ความสามารถการอำนวยความสะดวก ระบบการบริหารพัสดุ และความพึงพอใจในงาน พบว่า บรรษัทข้ามชาติฯ ได้ให้ความสำคัญต่อทั้ง 5 ปัจจัยข้างต้นพอสมควร เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่และให้ความสำคัญกับงานจัดซื้ออย่างมาก ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเพื่อศึกษา ในเชิงนโยบาย การเพิ่มศักยภาพของฝ่ายจัดซื้อ ควรเน้นการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ในสาขา ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบวางแผนเกี่ยวกับการจัดซื้อและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในงานจัดซื้อในเชิงปฏิบัติ ควรรับเจ้าหน้าที่ที่จบในสายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง การวางแผนของฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แท้จริงแทนการประมาณการ พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้มีความชัดเจน ระบบบริหารพัสดุควรนำระบบทันเวลา (Just in time) มาใช้ในการจัดซื้อเพื่อลดต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลังในเชิงวิชาการ ควรศึกษาเปรียบเทียบจัดระบบการศึกษากับบริษัทของไทย ทั้งบริษัทที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจ ข้อมูลเชิงลึก

นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ประโยชน์การนำเทคโนโลยี สารสนเทศ พัฒนาศักยภาพการทำงาน บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 35 ปีมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 61.71 วุฒิการศึกษาที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 85.59 และผู้ที่มีประสบการณ์ในใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.39

2. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาศักยภาพการทำงาน บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดโดยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ด้านสร้างเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเห็นด้วยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการขยายฐานเครือข่ายบริษัทในการให้บริการลูกค้า และเห็นอันดับมากด้านสร้างเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาระบบเห็นอันดับที่ 3 และ 4

3. การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาศักยภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาศักยภาพการทำงาน มาใช้ในด้าน การพัฒนาระบบข้อมูลและด้านสร้างเครือข่าย ในการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรไม่แตกต่างกัน

มณฑลธรรม บัญญัติเพ็ชร (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีประโยชน์อย่างไร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลในจังหวัดชลบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ของการประเมินผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ด้านแบบการประเมินผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน และด้านหัวหน้างานผู้ทำการประเมินที่มีต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประโยชน์ของการประเมินผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.58) ด้านหัวหน้างานผู้ทำการประเมินที่มีต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.47) และด้านแบบการประเมินผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.41) ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะการวิจัย ควรมีการศึกษาวิจัยภาพรวมถึงความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลให้ครอบคลุมทุกเทศบาลในระดับภูมิภาคตะวันออก หรือระดับประเทศ เพื่อนำผลศึกษาของแต่ละสาขามาเปรียบเทียบปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานเทศบาลให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

พรเทพ ขำสุภาพ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม เขตอุตสาหกรรมส่งออก ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์พระราชบัญญัติโรงงานอุตสาหกรรม พ.ศ.2534 เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 62.1 ปัจจัยด้านงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยอันดับแรกคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ความอิสระในการทำงาน

และลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติส่วนรายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยอันดับสุดท้าย ความสำเร็จของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อันดับแรก คือท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ผลงานที่ท่านทำมีผลเสียน้อยที่สุดในเรื่องของผลผลิต ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความอิสระในการทำงาน

ชนิกา แสงศร (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีความคาดหวังในงานโดยรวม และรายด้านทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตาม ระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูง และ 3. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุ การทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกัน

ณัฐสุรี พิเดช (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหม แห่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงานได้แก่ 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน โดยจำแนกได้ดังนี้ 1. พนักงานในโรงงานทอผ้าไหมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก และ 3. ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพปัญหาสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงาน

ชวัลญา ชีวะพุกษ์ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชืธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ การสมรส และฐานะทางเศรษฐกิจ (รายได้), ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคต การทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่พบความเครียดที่แตกต่างกัน ยกเว้น สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ แต่ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

พวงทอง พูลเรือง (2541) ทำการศึกษาเรื่อง แรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบสาเหตุจากหลายด้านด้วยกัน คือ 1. สาเหตุทางเศรษฐกิจ พบว่า สาเหตุการเข้าสู่อาชีพที่คล้ายคลึงกัน คือ เพื่อต้องการหารายได้ ซึ่งเดิมครอบครัวมีรายได้จากการทำการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งรายได้เพียงครั้งหนึ่งครั้งหลังการเก็บเกี่ยว แต่สภาวะทางเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ภาวะรับผิดชอบภายในครอบครัวสูงขึ้นจึงส่งผลให้สตรีสนใจในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแหวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อต้องการช่วยเหลือครอบครัว และ 2. สาเหตุทางสังคม พบว่า การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแหวนไม่ก่อให้เกิดการอพยพย้ายถิ่น สามารถเดินทางกลับบ้านได้ค่อนข้างสะดวก ส่วนคนงานอีกกลุ่มหนึ่งที่พักอาศัยในเขตที่เจ้าของโรงงานจัดให้ ถือว่าเป็นการย้ายถิ่นที่ไม่ไกลจากภูมิลำเนาเดิม ในช่วงวันหยุดสามารถเดินทางกลับบ้านได้ นอกจากนี้ แรงงานสตรีมีการรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือกันในหมู่แรงงานด้วยกัน และยังพบว่าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานด้วยกันมีความสัมพันธ์ฉันท์เครือญาติ มีความเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน

อุฑาดารา มุสิกะโปดก (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีธนาคารออมสินภาคพหุโยธิน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยอยู่ 3 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาคพหุโยธิน 2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสินภาคพหุโยธิน และ 3. เพื่อนำผลการศึกษาและองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกันความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.62 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานออมสินที่มีต่อการปฏิบัติงาน เรียงจากเห็นด้วยมากที่สุดไปถึงเห็นด้วยน้อยที่สุดตามลำดับดังนี้ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง ความสำเร็จ ลักษณะงาน ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงานปัญหาและ

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พนักงานกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล คือบุคลากรมีไม่เพียงพอจากเรียนมาไม่ตรงกับสาขาที่ปฏิบัติงาน ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี เช่น อากาศเป็นพิษและมีการจราจรคับคั่งทำให้เกิดเสียงดังปัญหาด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือในการปฏิบัติงานเช่นมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ปัญหาด้านสายการบังคับบัญชา เช่น มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

ศรีสมร เลิศตรงจิตร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างของบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างไทยมีความเห็นโดยรวมต่อสภาพการจ้างทั้ง 6 ด้าน ในระดับเหมาะสมปานกลาง ตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านเงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการกำหนดวันและเวลาทำงาน ด้านประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือลูกจ้างอันเกี่ยวกับการจ้างหรือการทำงาน ด้านค่าจ้างและการเลิกจ้าง

ฤทธิ์ไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานตามความคิดเห็นของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.76) โดยในเรื่องการรับรู้ ความเข้าใจของพนักงานงานต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.79) รองลงมาในเรื่องพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.74)

กำจัด สุขเจริญ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยจำนวนสมาชิกที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกล่าวคือกลุ่มที่มีสมาชิกทำงานในโรงงานมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีสมาชิกทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ปัจจัยทางด้านระยะทางของบ้านพักอาศัยกับโรงงานอุตสาหกรรม กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีบ้านพักอาศัยอยู่ห่างนิคมมากกว่ามีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่ากลุ่มที่มีบ้านพักอาศัยอยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มที่อยู่ห่างไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากนิคมอุตสาหกรรม ปัจจัยทางการศึกษากล่าวคือกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ต่ำกว่าเนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ามีอัตราการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าและยังได้รับ

ผลประโยชน์โดยตรงทั้งอาชีพและรายได้ พบว่าปัจจัยดังกล่าวมานั้น มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยทางด้านอาชีพพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมได้กล่าวถึง การปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมไทยยังต้องพึ่งพิงการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม ที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เศรษฐกิจโลก และปัจจัยภายนอก เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ทำให้เศรษฐกิจใหม่ของโลกมีแนวโน้มที่จะอยู่บนฐานองค์ความรู้และความเร็วในการติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยง การพัฒนาการด้านประชากรมีจำนวนมากขึ้นและมีอายุยืนยาวขึ้น ภาวะความเป็นเมืองจะสูงขึ้นด้วย จึงเกิดข้อจำกัดด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเมื่อมนุษย์มีมากขึ้นจนเกิดเป็นสังคมการใช้ทรัพยากรจึงเพิ่มมากขึ้นตามรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผนวกกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีส่วนสำคัญที่จะต้องทำการควบคุมการบริหารในส่วนต่างๆขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงานข้อดีที่สำคัญคือ ช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงาน แต่ละคน และศักยภาพ ที่ควรปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้มีความสามารถพร้อมที่จะรับงานในตำแหน่งสูงขึ้น ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นแบบเน้นผลงาน จะมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาพร้อมๆ กันไปด้วยหลายประเด็น เช่น โครงสร้างองค์กร โครงสร้างตำแหน่งงาน โครงสร้างเงินเดือน วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร ทักษะคติ ของพนักงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความเข้าใจในระบบของผู้บริหารระดับสูง ไปสู่การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ เพื่อนำผลการวิจัยมาบริหารองค์กรและใช้เป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าแนวทางในการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ มีขั้นตอนในการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานภายในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ จำนวน 452 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานภายในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ จำนวน 205 คน โดยมีรายละเอียดการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan เมื่อจำนวนพนักงานเท่ากับ 452 คน ดังนั้นจำนวนตัวอย่างควรจะเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 205 คน
2. พิจารณากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานภายในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ เพื่อให้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมีความสมดุลและสอดคล้องกับการกำหนดขนาดกลุ่ม
3. ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานภายในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ จำนวนทั้งหมด 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านกระบวนการปฏิบัติ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร

โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย คือ

1. ปัจจัยจากองค์กร
2. ปัจจัยจากตัวพนักงาน
3. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ

1. ปัจจัยจากเศรษฐกิจ
2. ปัจจัยจากตลาดแรงงาน
3. ปัจจัยจากเทคโนโลยี
4. ปัจจัยจากลูกค้า
5. ปัจจัยจากคู่แข่ง

มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และความถูกต้องของภาษาที่ใช้
4. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้การประมาณค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในตามสูตรของ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการทำงาน เท่ากับ .8911 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน เท่ากับ .9474 ซึ่งถือว่ามีค่าความเที่ยงสูง สามารถนำไปใช้ได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ คิดเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 205 ชุด ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับ ควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ศักยภาพการทำงานอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยสูตรการคำนวณทั้งหมด ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ช่วยในการประมวลผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ” เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 205 ชุด

ซึ่งผู้วิจัยได้เทียบเคียงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามเป็นชนิดตรวจรายการและแบบสอบถามชนิดมาตราวัดประมาณค่า ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และศักยภาพการทำงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

ตาราง 3 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	42.0
หญิง	119	58.0
ผลรวม	205	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.0 และเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.0

ตาราง 4 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	3.9
21-30 ปี	131	63.9
31-40 ปี	58	28.3
41-50 ปี	8	3.9
51 ปีขึ้นไป	-	-
ผลรวม	205	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.3 และอายุระหว่าง 41-50 ปี กับ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.9 โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 5 ระดับชั้นที่กำลังการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับชั้นที่กำลังการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	5.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	18.5
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	22	10.7
ปริญญาตรี	119	58.0
ปริญญาโทขึ้นไป	13	6.3
อื่น ๆ	1	0.5
ผลรวม	205	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือจำนวน 119 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ จบการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.5 จบการศึกษาอยู่ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.7 จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.3 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.9 โดยจบการศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5

ตาราง 6 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	20	9.8
10,000-15,000 บาท	120	58.5
15,001-20,000 บาท	32	15.6
20,001-25,000 บาท	13	6.3
25,001-30,000 บาท	13	6.3
มากกว่า 30,001 บาท	7	3.4
ผลรวม	205	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.5 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.6 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท และ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 13 คน เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 6.3 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.4

ตาราง 7 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

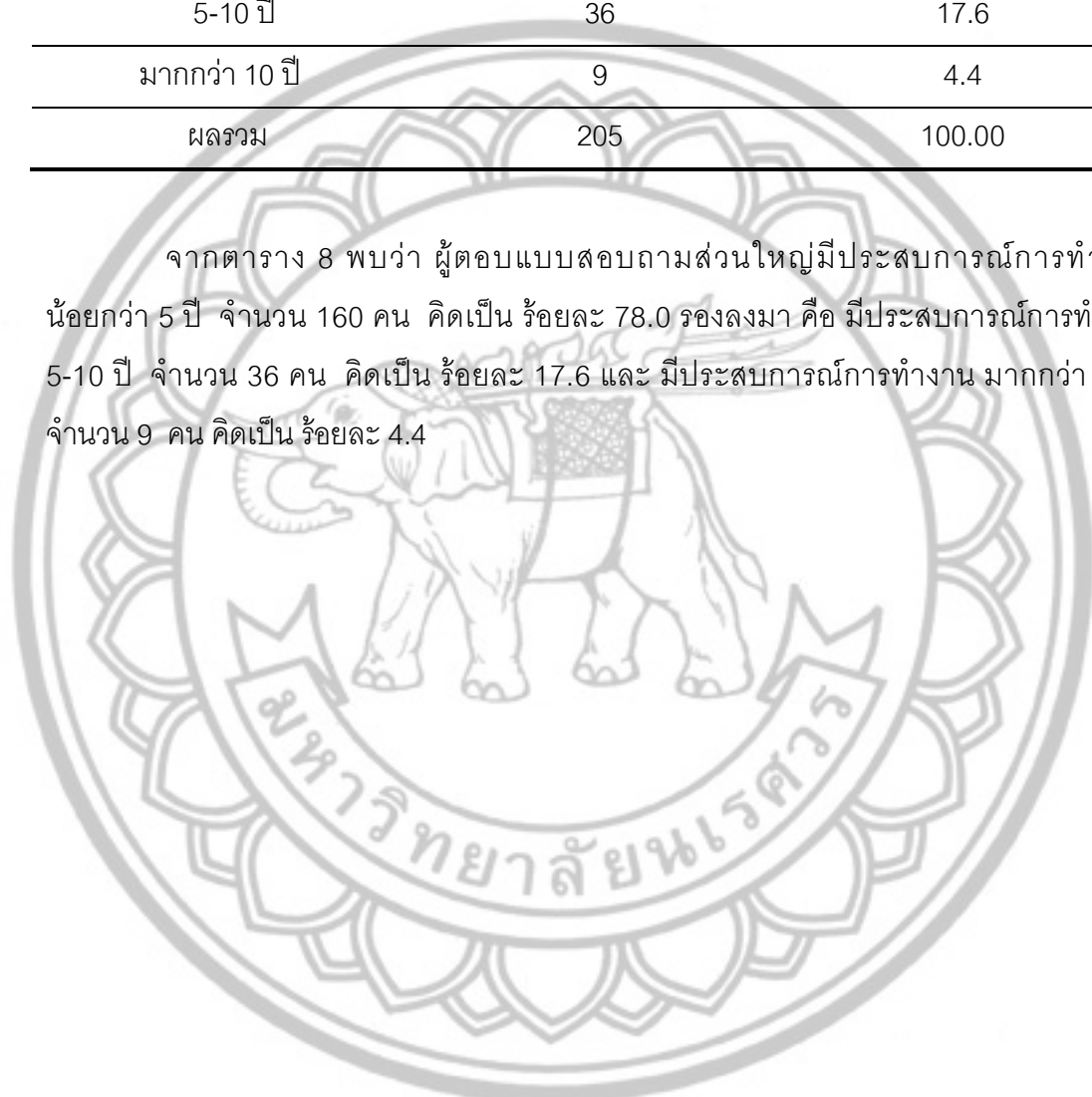
ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
แผนกบุคคล	8	3.9
แผนกบริหาร	7	3.4
แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์	7	3.4
แผนกบัญชี	13	6.3
แผนกขาย	12	5.9
แผนกส่วนหน้าของโรงแรม	31	15.1
แผนกแม่บ้าน	38	18.5
แผนกช่าง	10	4.9
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	55	26.8
แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1.0
แผนกสปาและฟิตเนส	15	7.3
แผนกรักษาความปลอดภัย	7	3.4
ผลรวม	205	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มากที่สุด คือ จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ ปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.5 ปฏิบัติงานในแผนกส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.1 ปฏิบัติงานในแผนกสปาและฟิตเนส จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.3 ปฏิบัติงานในแผนกบัญชี จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.3 ปฏิบัติงานในแผนกขาย จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.9 ปฏิบัติงานในแผนกช่าง จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.9 ปฏิบัติงานในแผนกบุคคล จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.9 โดยมีผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกบริหาร แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และแผนกรักษาความปลอดภัย จำนวนเท่ากันคือ 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.4 และมีผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.0

ตาราง 8 ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	160	78.0
5-10 ปี	36	17.6
มากกว่า 10 ปี	9	4.4
ผลรวม	205	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 78.0 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.6 และมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.4



ตอน 2 ศักยภาพการทำงาน

ตาราง 9 ระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ศักยภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการปฏิบัติงาน			
ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	3.89	.677	ดี
ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	4.03	.636	ดี
ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	4.12	.685	ดี
ด้านคุณภาพ			
ผลงานของมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	3.86	.684	ดี
ผลงานของมีความครบถ้วนของงาน	3.87	.702	ดี
ผลงานของมีความถูกต้อง	3.84	.716	ดี
ผลงานของมีความน่าเชื่อถือ	4.00	.664	ดี
ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.92	.750	ดี
มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	4.13	.712	ดี
มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	4.04	.669	ดี
มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	4.15	.710	ดี

ตาราง 9 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงาน (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
ด้านปริมาณงาน			
ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.96	.730	ดี
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป	3.78	.675	ดี
ด้านระยะเวลา			
ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.03	.778	ดี
เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	4.16	.701	ดี
ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้มีงานค้างค้ำน้อยที่สุด	4.14	.733	ดี
สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ	4.07	.720	ดี
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน			
มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน	3.97	.689	ดี
มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	3.99	.713	ดี
สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.90	.693	ดี
มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี	3.92	.730	ดี
มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	3.98	.727	ดี

ตาราง 9 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงาน (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่าง สัมฤทธิ์ผล	3.83	.841	ดี
มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	3.95	.762	ดี

จากตาราง 9 พบว่าระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกออกได้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านการปฏิบัติงานใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ 3.89

2. ด้านคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านคุณภาพงานใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และผู้ตอบแบบสอบถามมีผลงานความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

3. ด้านปริมาณงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านปริมาณงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปริมาณผลผลิตหรือผลงานมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4. ด้านระยะเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านระยะเวลาใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้ทีมงานค้ำค้ำงน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านกระบวนการปฏิบัติงานใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตอน 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตาราง 10 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปรผล
ปัจจัยภายในองค์กร			
โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง/หน้าที่การงาน	3.74	.883	ดี
ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	3.85	.637	ดี
ลักษณะการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา	3.80	.759	ดี
การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	3.85	.752	ดี
การได้รับฝึกอบรมทักษะหรือความรู้ที่เกี่ยวกับงาน	3.69	.808	ดี
รายได้/เงินเดือนที่ได้รับ หรือการปรับขึ้นเงินเดือน	3.53	1.05	ดี
สวัสดิการขององค์กร	3.59	1.01	ดี
กฎระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร	3.76	.771	ดี
ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.11	.748	ดี
วุฒิการศึกษา	3.76	.764	ดี
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.00	.671	ดี
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.89	.784	ดี
ทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่	3.89	.763	ดี
ความคาดหวังต่อการทำงาน	3.86	.848	ดี
ความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่	3.82	.848	ดี
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.80	.904	ดี
กำลังใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.87	.949	ดี
ระยะเวลาหรือความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน	3.75	.885	ดี
ปัจจัยภายนอกองค์กร			
กฎหมายแรงงานขั้นต่ำ	3.60	.859	ดี
ค่าครองชีพ	3.69	.974	ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปรผล
การปลดพนักงาน	3.68	1.00	ดี
สถานการณ์การว่างงาน	3.46	1.02	ดี
แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ	3.53	.936	ดี
ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงานช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน	3.79	.720	ดี
ความต้องการสินค้าและบริการ	3.89	.739	ดี
รายจ่ายในการใช้บริการ	3.82	.737	ดี
ต้นทุนการผลิต งบประมาณที่มากกว่า	3.76	.763	ดี
ความมีชื่อเสียงของโรงแรม	3.97	.720	ดี
คุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ	3.91	.715	ดี
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์	3.90	.779	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปัจจัยภายในองค์กร ใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.89

2. ปัจจัยภายนอกองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปัจจัยภายนอกองค์กร ใน 3 อันดับ โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความมีชื่อเสียงของโรงแรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้าน
คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน
คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

ตาราง 11 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ
ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และศักยภาพการทำงานของพนักงานใน
โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	4.659*	0.15
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	7.236*	0.18
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	0.754*	0.06
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	3.353*	0.12
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	1.949*	0.09
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	9.042*	0.21
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	7.813*	0.19
ผลงานที่ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	5.278*	0.16
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	3.929*	0.13
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	3.474*	0.13
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	4.999*	0.15
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	2.603*	0.11

ตาราง 11 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	
	Chi - Square	Cramer's V
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสอดคล้อง กับทรัพยากรที่ใช้ไป	2.430*	0.10
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้	3.939*	0.13
ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลา ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กร	3.532*	0.13
ท่านทำงานโดยยึดหลักการงานที่มีความเป็น ปัจจุบันและให้ทีมงานคั่งคั่งน้อยที่สุด	1.792*	0.09
ท่านสามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ	1.304*	0.19
ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงาน	0.198*	0.03
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	0.457*	0.04
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้ การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.353*	0.12
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นอย่างดี	5.069*	0.15
ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	2.333*	0.10
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ อย่างสัมฤทธิ์ผล	1.270*	0.07

ตาราง 11 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	4.807*	0.15

* มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 11 พบว่า ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) ในทุกข้อ ได้แก่ มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าไคสแควร์ 0.198, ค่าคราเมอร์วี 0.03) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าไคสแควร์ 0.457, ค่าคราเมอร์วี 0.04) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าไคสแควร์ 0.754, ค่าคราเมอร์วี 0.06) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าไคสแควร์ 1.270, ค่าคราเมอร์วี 0.07) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้มีงานคั่งค้างน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 1.792, ค่าคราเมอร์วี 0.09) ผลงานของมีความครบถ้วน (ค่าไคสแควร์ 1.949, ค่าคราเมอร์วี 0.09) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (ค่าไคสแควร์ 2.333, ค่าคราเมอร์วี 0.10) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่าน มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าไคสแควร์ 2.430, ค่าคราเมอร์วี 0.10) ปริมาณงานที่ท่านเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 2.603, ค่าคราเมอร์วี 0.11) ผลงานมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่าไคสแควร์ 3.353, ค่าคราเมอร์วี 0.12) สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าไคสแควร์ 3.353, ค่าคราเมอร์วี 0.12) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าไคสแควร์ 3.474, ค่าคราเมอร์วี 0.13) เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่าง

เต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าไคสแควร์ 3.532, ค่าคราเมอร์วี 0.13) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 3.929, ค่าคราเมอร์วี 0.13) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 3.939, ค่าคราเมอร์วี 0.13) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 4.659, ค่าคราเมอร์วี 0.15) มีการทบทวน การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าไคสแควร์ 4.807, ค่าคราเมอร์วี 0.15) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิด ความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 4.999, ค่าคราเมอร์วี 0.15) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ งานที่ทำเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 5.069, ค่าคราเมอร์วี 0.15) ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจาก ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 5.278, ค่าคราเมอร์วี 0.16) ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 7.236, ค่าคราเมอร์วี 0.18) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าไคสแควร์ 7.813, ค่าคราเมอร์วี 0.19) สามารถอุทิศเวลาให้กับ การทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (ค่าไคสแควร์ 1.304, ค่าคราเมอร์วี 0.19) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าไคสแควร์ 9.042, ค่าคราเมอร์วี 0.21)

ตาราง 12 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ และศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน ดิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน ดิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	10.298*	0.12
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	11.479*	0.16
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	3.528*	0.07
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	20.131*	0.18
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	10.229*	0.12

ตาราง 12 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	
	Chi - Square	Cramer's V
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	13.224*	0.14
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	7.422*	0.11
ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	11.351*	0.13
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	6.383*	0.10
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	10.453*	0.22
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	3.434*	0.07
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	8.598*	0.11
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสมดุล กับทรัพยากรที่ใช้ไป	7.079*	0.10
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะ เวลาที่กำหนดไว้	15.865*	0.16
ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลา ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ องค์กร	8.726*	0.11
ท่านทำงานโดยยึดหลักการงานที่มีความเป็น ปัจจุบันและให้ทีมงานค้ำค้ำงน้อยที่สุด	12.039*	0.14
ท่านสามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ	8.277	0.11
ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงาน	13.294*	0.18

ตาราง 12 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	14.199*	0.15
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	15.540*	0.16
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	12.066*	0.14
ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	16.674*	0.16
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์	11.611*	0.13
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	9.459*	0.12

จากตาราง 12 พบว่า ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) ในทุกข้อ ได้แก่ มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 3.434, ค่าคราเมอร์วี 0.07) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าไคสแควร์ 3.528, ค่าคราเมอร์วี 0.07) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 6.383, ค่าคราเมอร์วี 0.10) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าไคสแควร์ 7.079, ค่าคราเมอร์วี 0.10) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าไคสแควร์ 7.422, ค่าคราเมอร์วี 0.11) สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ท่านทำประสบความสำเร็จ (ค่าไคสแควร์ 8.277, ค่าคราเมอร์วี 0.11) ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์

8.598, ค่าคราเมอริวี่ 0.11) เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าไคสแควร์ 8.726, ค่าคราเมอริวี่ 0.11) มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าไคสแควร์ 9.459, ค่าคราเมอริวี่ 0.12) ผลงานมีความครบถ้วนของงาน (ค่าไคสแควร์ 10.229, ค่าคราเมอริวี่ 0.12) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 10.298, ค่าคราเมอริวี่ 0.12) ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 11.351, ค่าคราเมอริวี่ 0.13) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าไคสแควร์ 11.611, ค่าคราเมอริวี่ 0.13) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้ทีมงานค้ำค้ำงน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 12.039, ค่าคราเมอริวี่ 0.14) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 12.066, ค่าคราเมอริวี่ 0.14) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าไคสแควร์ 13.224, ค่าคราเมอริวี่ 0.14) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าไคสแควร์ 14.199, ค่าคราเมอริวี่ 0.15) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 11.497, ค่าคราเมอริวี่ 0.16) สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าไคสแควร์ 15.540, ค่าคราเมอริวี่ 0.16) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 15.865, ค่าคราเมอริวี่ 0.16) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ค่าไคสแควร์ 16.674, ค่าคราเมอริวี่ 0.16) มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าไคสแควร์ 13.294, ค่าคราเมอริวี่ 0.18) ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่าไคสแควร์ 20.131, ค่าคราเมอริวี่ 0.18) และมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าไคสแควร์ 10.453, ค่าคราเมอริวี่ 0.22)

ตาราง 13 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ
ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา และศักยภาพ
การทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	11.666*	0.11
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	26.925*	0.25
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	14.733*	0.15
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	12.889*	0.14
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	24.184*	0.19
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	19.876*	0.18
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	15.247*	0.15
ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	26.545*	0.20
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	22.501*	0.19
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	32.685*	0.23
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	18.159*	0.17
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	16.193*	0.14
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่ใช้ไป	13.383*	0.12

ตาราง 13 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	33.143*	0.23
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	12.029*	0.14
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี	37.760*	0.24
ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	123.926*	0.44
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ อย่างสัมฤทธิ์ผล	234.696*	0.53
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	79.655*	0.31

จากตาราง 13 พบว่า ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา และศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 11.666, ค่าคราเมอร์วี 0.11) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าไคสแควร์ 13.383, ค่าคราเมอร์วี 0.12) เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าไคสแควร์ 11.352, ค่าคราเมอร์วี 0.13) มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าไคสแควร์ 8.810, ค่าคราเมอร์วี 0.14) สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าไคสแควร์ 12.029, ค่าคราเมอร์วี 0.14) ผลงานมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์

(ค่าไคสแควร์ 12.889, ค่าคราเมอร์วี 0.14) ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 16.193, ค่าคราเมอร์วี 0.14) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าไคสแควร์ 14.733, ค่าคราเมอร์วี 0.15) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าไคสแควร์ 15.247, ค่าคราเมอร์วี 0.15) สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (ค่าไคสแควร์ 18.103, ค่าคราเมอร์วี 0.17) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 18.15, ค่าคราเมอร์วี 0.17) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าไคสแควร์ 29.876, ค่าคราเมอร์วี 0.18) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้มีงานคั่งค้างน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 20.073, ค่าคราเมอร์วี 0.18) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 22.501, ค่าคราเมอร์วี 0.19) ผลงานมีความครบถ้วนของงาน (ค่าไคสแควร์ 24.184, ค่าคราเมอร์วี 0.19) ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 26.545, ค่าคราเมอร์วี 0.20) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าไคสแควร์ 32.685, ค่าคราเมอร์วี 0.23) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าไคสแควร์ 33.143, ค่าคราเมอร์วี 0.23) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 46.336, ค่าคราเมอร์วี 0.23) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 37.760, ค่าคราเมอร์วี 0.24) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 26.925, ค่าคราเมอร์วี 0.25) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (Moderate association) ได้แก่ มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าไคสแควร์ 79.655, ค่าคราเมอร์วี 0.31) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ค่าไคสแควร์ 123.926, ค่าคราเมอร์วี 0.44) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าไคสแควร์ 234.696 ค่าคราเมอร์วี 0.53)

ตาราง 14 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	36.640*	0.21
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	13.752*	0.25
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	9.003*	0.12
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	22.288*	0.19
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	23.924*	0.19
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	28.110*	0.21
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	15.106*	0.15
ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	18.554*	0.17
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	13.759*	0.15
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	19.225*	0.17
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	9.508*	0.12
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	8.664*	0.10
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสมดุล กับทรัพยากรที่ใช้ไป	13.131*	0.12

ตาราง 14 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้	33.275*	0.20
ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงาน	13.779*	0.18
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	21.883*	0.18
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	27.667*	0.21
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่าน เป็นอย่างดี	23.485*	0.19
อยู่ตลอดเวลา ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	13.715*	0.14
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ อย่างสัมฤทธิ์ผล	23.554*	0.16
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	19.075*	0.30

จากตาราง 14 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ
ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนและศักยภาพการทำงานของพนักงานใน
โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) ได้แก่
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 8.664, ค่าคราเมอร์วี 0.10)
ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าไคสแควร์ 9.003,

ค่าคราเมอรวี 0.12) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 9.508, ค่าคราเมอรวี 0.12) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานมีความสอดคล้องทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าไคสแควร์ 13.131, ค่าคราเมอรวี 0.12) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้มีงานคั่งค้างน้อยที่สุด (ค่าไคสแควร์ 12.194, ค่าคราเมอรวี 0.14) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ค่าไคสแควร์ 13.715, ค่าคราเมอรวี 0.14) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 13.759, ค่าคราเมอรวี 0.15) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าไคสแควร์ 15.106, ค่าคราเมอรวี 0.15) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าไคสแควร์ 23.554, ค่าคราเมอรวี 0.16) ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 18.554, ค่าคราเมอรวี 0.17) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าไคสแควร์ 119.225, ค่าคราเมอรวี 0.17) สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (ค่าไคสแควร์ 7.309, ค่าคราเมอรวี 0.18) มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าไคสแควร์ 13.779, ค่าคราเมอรวี 0.18) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าไคสแควร์ 21.883, ค่าคราเมอรวี 0.18) ผลงานมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่าไคสแควร์ 22.288, ค่าคราเมอรวี 0.19) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี (ค่าไคสแควร์ 23.485, ค่าคราเมอรวี 0.19) ผลงานมีความครบถ้วน (ค่าไคสแควร์ 23.924, ค่าคราเมอรวี 0.19) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 33.275, ค่าคราเมอรวี 0.20) สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานของงานมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าไคสแควร์ 27.667, ค่าคราเมอรวี 0.21) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าไคสแควร์ 28.110, ค่าคราเมอรวี 0.21) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าไคสแควร์ 36.640, ค่าคราเมอรวี 0.21) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 13.752, ค่าคราเมอรวี 0.25) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (moderate association) ได้แก่ เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าไคสแควร์ 18.745, ค่าคราเมอรวี 0.30) มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าไคสแควร์ 19.075, ค่าคราเมอรวี 0.30)

ตาราง 15 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	88.670*	0.32
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	30.272*	0.27
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	25.403	0.20
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	26.670*	0.36
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	42.116*	0.45
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	37.323*	0.24
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	55.613*	0.30
ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	32.507*	0.23
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	34.375*	0.23
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	25.208*	0.20
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด	38.735*	0.25
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	60.295*	0.27
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสมดุล กับทรัพยากรที่ใช้ไป	61.033*	0.27

ตาราง 15 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้	55.633*	0.26
ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน	27.934*	0.26
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	44.029*	0.26
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยในการทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	38.181*	0.24
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	31.691*	0.22
ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	29.937*	0.22
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล	45.913*	0.23
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบอยู่	69.137*	0.29

จากตาราง 15 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าไคสแควร์ 30.272, ค่าคราเมอร์วี 0.27) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าไคสแควร์ 25.208, ค่าคราเมอร์วี 0.20) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วย

ยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าโคสแควร์ 25.403, ค่าคราเมอริวี่ 0.20) สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (ค่าโคสแควร์ 26.486, ค่าคราเมอริวี่ 0.20) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ค่าโคสแควร์ 29.937, ค่าคราเมอริวี่ 0.22) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี (ค่าโคสแควร์ 31.691, ค่าคราเมอริวี่ 0.22) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าโคสแควร์ 37.323, ค่าคราเมอริวี่ 0.24) ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าโคสแควร์ 32.507, ค่าคราเมอริวี่ 0.23) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าโคสแควร์ 34.375, ค่าคราเมอริวี่ 0.23) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าโคสแควร์ 45.913, ค่าคราเมอริวี่ 0.23) สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้งานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าโคสแควร์ 38.181, ค่าคราเมอริวี่ 0.34) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าโคสแควร์ 38.735, ค่าคราเมอริวี่ 0.25) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (Moderate association) ได้แก่ มีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าโคสแควร์, 27.934, ค่าคราเมอริวี่ 0.26) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าโคสแควร์ 44.029, ค่าคราเมอริวี่ 0.26) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 55.633, ค่าคราเมอริวี่ 0.26) ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 60.295, ค่าคราเมอริวี่ 0.27) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่าน มีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าโคสแควร์ 61.033, ค่าคราเมอริวี่ 0.27) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้ม้งานคั่งค้างน้อยที่สุด (ค่าโคสแควร์ 51.879, ค่าคราเมอริวี่ 0.29) มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบอยู่ (ค่าโคสแควร์ 69.137, ค่าคราเมอริวี่ 0.29) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าโคสแควร์ 55.613, ค่าคราเมอริวี่ 0.30) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 88.670, ค่าคราเมอริวี่ 0.32) ผลงานมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่าโคสแควร์ 26.670, ค่าคราเมอริวี่ 0.36) เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าโคสแควร์ 39.912, ค่าคราเมอริวี่ 0.44) ผลงานมีความครบถ้วน (ค่าโคสแควร์ 42.116, ค่าคราเมอริวี่ 0.45)

ตาราง 16 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในองค์กรและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวม

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้	41.094*	0.31
ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของ การใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ	5.059*	0.11
ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด	0.841*	0.04
ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์	10.993*	0.16
ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน	17.145*	0.28
ผลงานของท่านมีความถูกต้อง	22.090*	0.23
ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ	12.881*	0.17
ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	13.768*	0.18
ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	8.314*	0.14
ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น	3.606*	0.09
ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	34.033*	0.28
ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสอดคล้อง กับทรัพยากรที่ใช้ไป	22.051*	0.23
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้	9.513*	0.15

ตาราง 16 (ต่อ)

ศักยภาพการทำงานของพนักงานใน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ (ต่อ)	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	
	Chi - Square	Cramer's V
ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงาน	1.178*	0.06
ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	14.693*	0.18
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ การทำงานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว	13.317*	0.18
ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน ที่ทำเป็นอย่างดี	21.131*	0.22
ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	7.668*	0.13
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ อย่างสัมฤทธิ์ผล	16.436*	0.20
ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่	18.422*	0.21

จากตาราง 16 ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะ
ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรม
พูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association ได้แก่
เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ต่อองค์กร (ค่าไคสแควร์ 17.041, ค่าคราเมอร์วี 0.02) ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร
เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด (ค่าไคสแควร์ 0.841, ค่าคราเมอร์วี 0.04) มีการวางแผนการ
ทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน (ค่าไคสแควร์ 1.178, ค่าคราเมอร์วี 0.06) สามารถอุทิศ

เวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (ค่าโคสแควร์ 3.502, ค่าคราเมอรวี 0.09) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น (ค่าโคสแควร์ 3.606, ค่าคราเมอรวี 0.09) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ (ค่าโคสแควร์ 5.059, ค่าคราเมอรวี 0.11) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ค่าโคสแควร์ 7.668, ค่าคราเมอรวี 0.13) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ (ค่าโคสแควร์ 8.314, ค่าคราเมอรวี 0.14) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 9.513, ค่าคราเมอรวี 0.15) ทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้ทีมงานคั่งค้างน้อยที่สุด (ค่าโคสแควร์ 10.367, ค่าคราเมอรวี 0.15) ผลงานมีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่าโคสแควร์ 10.993, ค่าคราเมอรวี 0.16) ผลงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าโคสแควร์ 12.881, ค่าคราเมอรวี 0.17) มีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอโดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (ค่าโคสแควร์ 13.102, ค่าคราเมอรวี 0.17) สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้การทำงานของงานมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าโคสแควร์ 13.317, ค่าคราเมอรวี 0.18) ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าโคสแควร์ 13.768, ค่าคราเมอรวี 0.18) มีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (ค่าโคสแควร์ 14.693, ค่าคราเมอรวี 0.18) ได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (ค่าโคสแควร์, 16.436, ค่าคราเมอรวี 0.20) มีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ค่าโคสแควร์ 18.422, ค่าคราเมอรวี 0.21) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี (ค่าโคสแควร์ 21.131, ค่าคราเมอรวี 0.22) ผลงานมีความถูกต้อง (ค่าโคสแควร์ 22.090, ค่าคราเมอรวี 0.23) ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของงานมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป (ค่าโคสแควร์ 22.051, ค่าคราเมอรวี 0.23) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (Moderate association) ได้แก่ ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 34.033, ค่าคราเมอรวี 0.28) ผลงานของงานมีความครบถ้วนของงาน (ค่าโคสแควร์ 17.145, ค่าคราเมอรวี 0.28) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมายภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ (ค่าโคสแควร์ 41.094, ค่าคราเมอรวี 0.31)

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ” ผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีศักยภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านกระบวนการปฏิบัติ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กร มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และมีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี

ข้อมูลศักยภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกออกได้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านการปฏิบัติงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด

2. ด้านคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านคุณภาพงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

3. ด้านปริมาณงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านปริมาณงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. ด้านระยะเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านระยะเวลา โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ อันดับที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยภายในองค์กร โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. ปัจจัยภายนอกองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความถี่ของเสียงของโรงแรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีความขัดแย้งกับผลงานวิจัยของพรเทพ ขำสุภาพ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี

ศักยภาพการทำงาน

โดยมีระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกออกได้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านการปฏิบัติงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้

นานที่สุด และด้านคุณภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านคุณภาพงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านปริมาณงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ด้านระยะเวลาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านระยะเวลา โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญของเวลา และพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ส่วนด้านกระบวนการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับศักยภาพด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้ระดับศักยภาพการทำงานที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จำแนกออกได้ 5 ด้าน ดังผลข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) ที่กล่าวว่า ศักยภาพในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. ศักยภาพหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร
2. ศักยภาพบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร
3. ศักยภาพเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงานโดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ ศักยภาพเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และศักยภาพเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยภายในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยภายในองค์กร โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยภายในองค์กรมากที่สุด มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรเทพ ขำสุภาพ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของ

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านปัจจัยภายนอกองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจัดอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความมีชื่อเสียงของโรงงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด โดยมีความขัดแย้งกับแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's two-factor theory) ที่เฮอริชเบอร์กได้ทำการศึกษาวิจัยโดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incident) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพอใจในงานกับความไม่พอใจในงานนั้นเกิดมาจากคนละกลุ่มปัจจัยที่ต่างกัน คือ ปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจส่วนใหญ่เป็นเงื่อนไขจากภาวะแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น คุณภาพการบังคับบัญชา ค่าจ้าง ค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แต่ไม่ใช่เป็นตัวงานจริง ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene or maintenance factors) แต่ในทางตรงกันข้ามปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน (Satisfaction) พบว่าอยู่ในงานที่ทำ หรือผลที่เกิดจากงานนั้นโดยตรง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้าส่วนบุคคล และได้การยอมรับ

ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์

ค่าความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานในองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีตัวแปรมีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง (Moderate association) จึงมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพแก้ว ไพรลีน (2545) ทำการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเจาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านทักษะขององค์กร ด้านรูปแบบการบริหารองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านระบบภายในองค์กรตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็น

ที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น และควรที่จะทำ การสร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง“ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ” ที่พบว่า ศักยภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดีทั้งหมด ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะเจาะลึกในการศึกษาเกี่ยวกับ “สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ” เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป





บรรณานุกรม

- กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531). **ทัศนในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นขั้นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กำจัด สุขเจริญ. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.
- จิรัถม์ ศรีรัตนบัลล์. (2545). **แรงจูงใจในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จิรายุ ทวีภัยสิน. (2540). **ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จรรยา ทองถาวร. (2530). **จิตวิทยาพัฒนาการ**. ธนบุรี: วิทยาลัยครูธนบุรี.
- จำเรียง ภาวจิตร. (2536). **สาธารณสมบัติ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2). กรุงเทพฯ: สารมवलชน.
- ชนิกา แสงศร. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- ชวัลญา ชีวะพฤษ. (2547). **ปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุมพล ผองคำ. (2548). **การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูตามความคิดเห็นของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร เขต 2**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การสรรหาการคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐสุรี พิเดช. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของพนักงานในโรงงานทอผ้าไหมหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์. (2550). **การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานตามความคิดเห็นของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **พฤติกรรมในองค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธุดารา มุสิกะโปดก. (ม.ป.ป.) **ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีธนาคารออมสิน ภาคพหุโยธิน**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพมาศ อีรวะดิน. (2539). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพเก้า ไพรลีน. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบาประเทศไทย**. สุโขทัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นภา ไชยอุบล. (2550). **ประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อของบริษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นยะดา ชุนทองศ์ และนินนาท โอฟ้าวรรณภูมิ. (ม.ป.ป.). **พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: บางกอกการพิมพ์.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2539). **ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์. (16 กันยายน 2548). **ประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานบริษัท ประกันคัมภีร์ จำกัด (มหาชน)**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ใน **เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2548 ด้านยุทธศาสตร์และเศรษฐกิจมหภาค: จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิชญาบุพรีนติ้ง.

- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาท หลักศิลา. (2511). **สังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พรเทพ ข้าสุภาพ. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ม.ป.ท.:ม.ป.พ.
- พวงทอง พูลเรือง. (2532). **แรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดขอนแก่น**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- มณฑิธรรม์ บุญใจเพชร. (2550). **ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระวีวรรณ สอนจันทร์. (2538). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและสถานะของสตรีไทยของนักศึกษาวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิวัฒน์ สงวนวงค์วาน. (2547). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- ศรีสมร เลิศตรงจิตร. (2546). **ความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างของบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2548). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุณีย์ ธีรดากร. (2525). **จิตวิทยาการศึกษา**. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- อุทัย หิรัญโต. (2519). **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Atkinson, Rita L., Atkinson, Richard C. and Hilgard, Ernest R. (1981). **Introduction to psychology**. (8th ed.) New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Best, John W. (1977). **Research in education**. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Dales, M and Hes, K. (1995). **Creating training miracles**. Sydney: Prentice Hall
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: McGraw – Hill.
- Guilford J.P. (1959). **Personality**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Isaak, A.C. (1981). **Scope and methods of political science: An introduction to the methodology of political Inquiry.** (3rd ed). Illioni: The Dorsey Press.

Millet, John D. (1954). **Management in the public service.** New York: McGraw Hill.

Oskamp.S. (1977). **Attitudes and opinions.** New Jersey: Prentice-Hall.

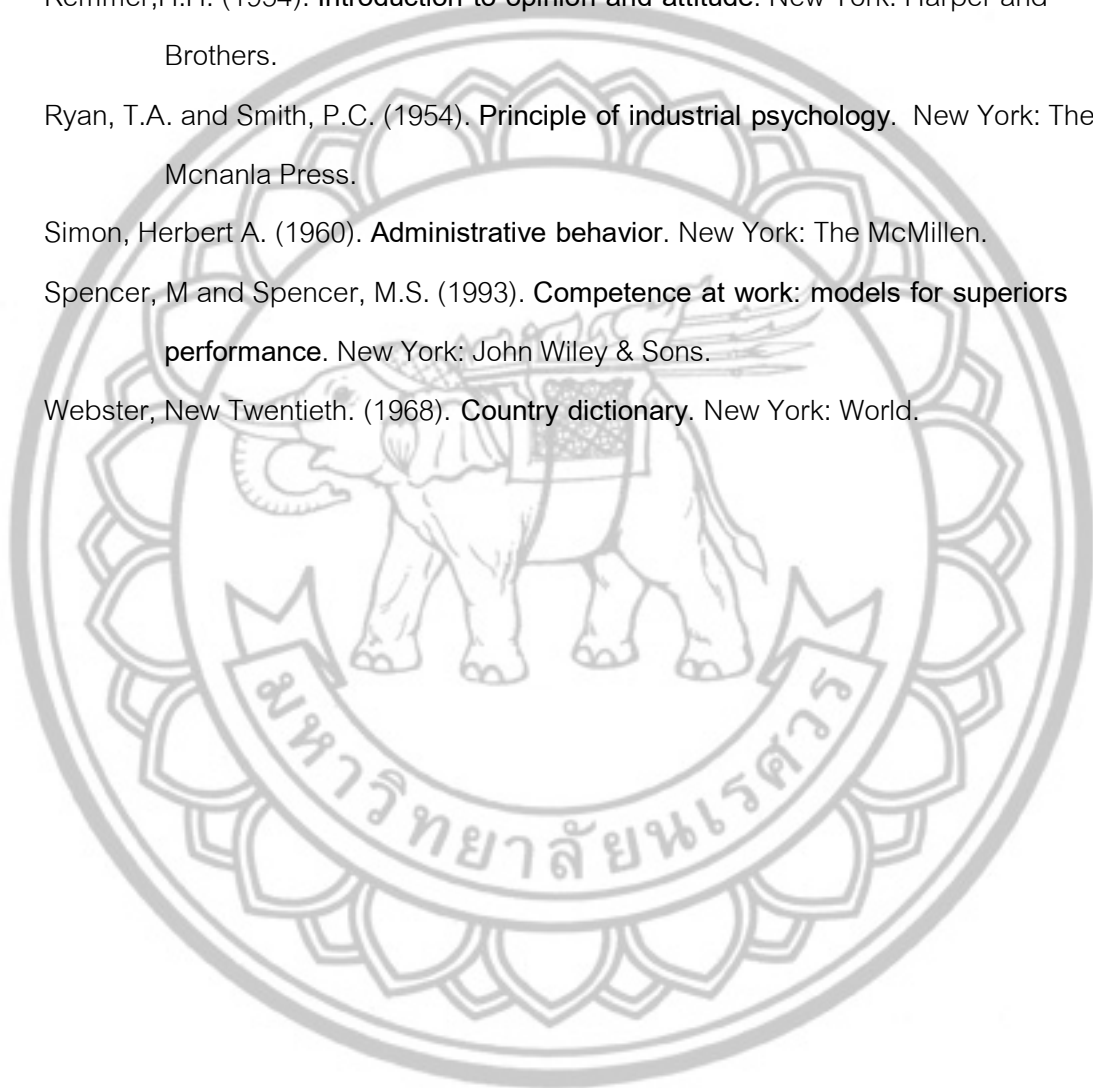
Remmer,H.H. (1954). **Introduction to opinion and attitude.** New York: Harper and Brothers.

Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). **Principle of industrial psychology.** New York: The Mcnanla Press.

Simon, Herbert A. (1960). **Administrative behavior.** New York: The McMillen.

Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). **Competence at work: models for superiors performance.** New York: John Wiley & Sons.

Webster, New Twentieth. (1968). **Country dictionary.** New York: World.





ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงาน
ในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน
3. โปรดอ่านคำชี้แจงของแต่ละตอนให้เข้าใจก่อนตอบคำถาม และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
4. ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี
() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 () ปริญญาตรี () ปริญญาโทขึ้นไป () อื่น ๆ

4. รายได้ต่อเดือน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,000-15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท
 () 20,001-25,000 บาท () 25,001-30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท

5. ตำแหน่งงาน

- () แผนกบุคคล (Human Resource Department)
 () แผนกบริหาร (Administrates Department)
 () แผนกโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department)
 () แผนกบัญชี (Financial Department)
 () แผนกขาย (Sales and Marketing Department)
 () แผนกส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)
 () แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)
 () แผนกช่าง (Engineering Department)
 () แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
 () แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology Department)
 () แผนกสปาและฟิตเนส (Massage and Exercise Department)
 () แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

6. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรแห่งนี้

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ศักยภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับศักยภาพการทำงานของท่าน
ที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลในด้านต่างๆ

ศักยภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้					
2. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอยู่เสมอ					
3. ท่านดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด					
4. ผลงานของท่านมีคุณภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์					
5. ผลงานของท่านมีความครบถ้วนของงาน					
6. ผลงานของท่านมีความถูกต้อง					
7. ผลงานของท่านมีความน่าเชื่อถือ					
8. ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
9. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้จากการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ					
10. ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการแก้ไขข้อบกพร่องของงานที่เกิดขึ้น					
11. ท่านมีการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด					
12. ปริมาณงานที่ท่านทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
13. ปริมาณผลผลิตหรือผลงานของท่านมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ไป					
14. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้					

ศักยภาพการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
16. ท่านทำงานโดยยึดหลักการการทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันและให้ทีมงานค้ำค้ำงน้อยที่สุด					
17. ท่านสามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ					
18. ท่านมีการวางแผนการทำงานโดยจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน					
19. ท่านมีการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด					
20. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้งานของท่านมีความสะดวกและรวดเร็ว					
21. ท่านมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี					
22. ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ					
23. ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล					
24. ท่านมีการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอยู่					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาหรือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง/หน้าที่การงาน					
26. ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ					
27. ลักษณะการบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา					
28. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา					
29. การได้รับฝึกอบรมทักษะหรือความรู้ที่เกี่ยวกับงาน					
30. รายได้/เงินเดือนที่ได้รับ หรือการปรับขึ้นเงินเดือน					
31. สวัสดิการขององค์กร					
32. กฎระเบียบ/ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร					
33. ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
34. วุฒิการศึกษา					
35. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
36. ประสบการณ์ในการทำงาน					
37. ทักษะที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่					
38. ความคาดหวังต่อการทำงาน					
39. ความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่					
40. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน					
41. กำลังใจจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน					
42. ระยะเวลาหรือความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน					
43. กฎหมายแรงงานขั้นต่ำ					
44. ค่าครองชีพ					
45. การปลดพนักงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
46. สถานการณ์การว่างงาน					
47. แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ					
48. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน					
49. ความต้องการสินค้าและบริการ					
50. รายจ่ายในการใช้บริการ					
51. ต้นทุนการผลิต งบประมาณที่มากกว่า					
52. ความมีชื่อเสียงของโรงแรม					
53. คุณภาพและราคาของสินค้าและบริการ					
54. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล กนกนาถ นาหิรัญญ์
วัน เดือน ปีเกิด 29 พฤศจิกายน 2521
ที่อยู่ปัจจุบัน 478/125 ซาโตว์ คอนโด อาคาร 1 ชั้น 7 ซอยรัชดา 13
ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ที่ทำงานปัจจุบัน โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพ
8/2 คิง พาวเวอร์ คอมเพล็กซ์ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
ประสบการณ์การทำงาน
พ.ศ. 2548 โรงแรมภูมิยามา บีช รีสอร์ท
99/1 หมู่ 4 เกาะช้าง จังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2539 กศ.บ. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรังสิต

