

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง เชียงใหม่ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดี และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.924 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน วิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.57 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.02 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.31 ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.74 ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 67.26 สังกัดแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 22.02 ทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.52 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 59.52 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.33

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล แม่ปิ้งเชียงใหม่

ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ

ในด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ในประเด็นย่อยในแต่ละด้าน คือ 1) ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยด้าน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเป็นองค์กรที่มีเกียรติไม่น้อยกว่าองค์กรอื่นมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และในด้าน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเป็นองค์กรที่ดีไม่เอาเปรียบ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 2) ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยด้านความเต็มใจทำงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถเพื่อองค์กรมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความเต็มใจเต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทนล่วงเวลามีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3) ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยด้านปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเพื่อแสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยด้านมีความรู้สึภาคภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านมีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานในแต่ละวันมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง

ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยด้าน สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ในประเด็นย่อยแต่ละด้าน คือ 1) ด้านผลตอบแทน พบว่า ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยด้านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมายแรงงานมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านได้รับโบนัสอย่างเหมาะสมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยด้านบริเวณที่ทำงานมีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การจัดการด้านขยะมูลฝอย น้ำเสีย และการแพร่กระจายของเชื้อโรคอย่างถูกสุขลักษณะมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มี

ค่าเฉลี่ย 4.14 และด้านมีการให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน โดยเน้นมาตรการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยด้านได้รับมอบหมายงานที่พิเศษ เพื่อแสดงศักยภาพในการทำงานอยู่เป็นประจำมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และด้านได้รับโอกาสได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อพัฒนาความรู้มีระดับความคิดเห็นปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 4) ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยด้านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านมีส่วนร่วมในการวางแผนและมีระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอ กับความต้องการมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยด้านสามารถปฏิบัติหน้าที่ของสามเณร บิณฑบาต มารดาหรือบุตร ได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ถูกกดดันจากการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านสามารถวางแผนทำ กิจกรรมล่วงหน้าในวันหยุดได้โดยไม่กังวลกับงานมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่ 5 ลำดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.93 อันดับที่ 2 ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.88 อันดับที่ 3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.11 อันดับที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.18 และ อันดับที่ 5 ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.07

ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานใน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

5.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 พนักงานของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 พนักงานของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิงแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 พนักงานของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน โรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพัน และความภักดี และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อการทำงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียล แม่ปิ้งเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน สังกัดแผนก ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน โรงแรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า พนักงานแต่ละคนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีผลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ต้องพิจารณาจากการบริหารจัดการของแต่ละองค์กรว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานของตนได้มากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (Factors the Job) และ ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) การศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) ที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้ และมีประสบการณ์ทำงานต่างกันส่งผลกระทบต่อการทำงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ นฤมล แสงผล (2554) ที่พบว่า ระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเห็นได้ชัดเจน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละแห่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละองค์กร

2. ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ มีผูกพันและความภักดีต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่อยู่ในระดับที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานของโรงแรมได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อโรงแรม มีความเชื่อมั่นต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อโรงแรมอิมพีเรียล

แม่โป่งเชียงใหม่ และมีความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมอิมพีเรียลแม่โป่ง เชียงใหม่ ดังนั้นปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่โป่งเชียงใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นินท์ (2551) ที่กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) บุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร เนื่องจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร และความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นไป การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภา โขมพัทธ์ (2554) พบว่า พนักงานยังมีความต้องการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของมายเคย์ (อ้างใน ปกรณ์ ลิม โยธิน, 2555: 29) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์กร การใช้ความพยายามเพื่อ และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton, R. E. (1973 อ้างใน ปกรณ์ ลิม โยธิน, 2555) กล่าวว่า 'ไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดย เป็นเรื่องของโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั้นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลกระทบต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่โป่งเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่โป่ง เชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้พนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่โป่งเชียงใหม่จะทำงานในสาขางานบริการ ที่อาจจะมีเวลาหยุดพัก หรือเวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตทั้งด้านส่วนตัว และครอบครัว โดยเวลาทำงานไม่ส่งผลกระทบกับเวลาส่วนตัว สามารถให้เวลากับครอบครัวและสังคม อีกทั้งครอบครัวก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยในอันดับที่ 3 ที่ส่งผลกระทบต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียล

แม่ปิงเชียงใหม่ ดังนั้น การให้ความสำคัญด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ บุญแสง ชีระภากร (2533: 7-12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ หนึ่งในนั้น คือ เวลาว่างของชีวิต การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องมีเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี ลาพักร้อนและ วันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton, R. E. (1973 อ้างใน ปกรณ์ ลัม โยธิน, 2555) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดย เป็นเรื่องของโอกาสเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกองค์กรอย่างสมดุลนั้นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

จากการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานใน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงาน โรงแรม ของพนักงานจะส่งผลกระทบต่ออัตราการรักษานักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน พบว่า

ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่ออัตราการรักษานักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ซึ่งอาจจะเนื่องมาจาก พนักงานที่เพศหญิงมีความต้องการสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ สะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุปรานี เอกอุ (2550: 6) ได้กล่าวไว้ว่า การรักษาพนักงานหรือการรักษารักษานักงาน คือ การที่องค์กรมีความสามารถที่จูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรจะมีกลยุทธ์ต่างๆ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมซึ่งทั้งหมดนี้จะสามารถที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทำให้อยู่ในองค์กรได้ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่ออัตราการรักษานักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านผลตอบแทน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจาก พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ในตำแหน่งงานที่สูงในระดับหัวหน้างาน ต้องการผลตอบแทน หรือรายได้ที่มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่มีครอบครัวแล้ว ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวที่มากขึ้น

ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าเลี้ยงดูบุตร ค่าใช้จ่ายต่างๆอีกมากมาย ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของพัฒนา อิศวภา (2554) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงานและให้ความสำคัญระดับปานกลาง แต่ให้ความสำคัญในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ปรีกษาหารีหรือระหว่างกัน เมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนในการปฏิบัติงานความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานและให้ความสำคัญระดับปานกลาง ต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ และประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหารของผู้บริหารองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงาน เมื่อพนักงานมีระยะเวลาในการทำงานในโรงแรมที่ยาวนาน ย่อมมีความต้องการและความผูกพันในด้านต่างๆ มาก กว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในโรงแรมที่น้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นย่อยที่มีคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และประเด็นย่อย ได้รับโอกาสได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อพัฒนาความรู้ ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญไว้วางใจและมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันพนักงานควรแสดงถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ

2. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาดูงานด้าน โรงแรมนอกสถานที่ เช่น ศึกษาดูงานบริหารจัดการโรงแรมในต่างประเทศ หรือศึกษาดูงานบริหารจัดการโรงแรมคู่แข่ง และโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน Green Hotel จากมูลนิธิใบไม้เขียว หรือมาตรฐานโรงแรมสีเขียวของ

อาเซียน เพื่อให้พนักงานได้นำแนวคิดการบริหารจัดการ โรงแรมมาตรฐานสากลมาพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนพนักงานที่มีความต้องการจะพัฒนาตนเอง โดยให้พนักงานแต่ละคน แต่ละแผนกแสดงความต้องการในการเข้าอบรมหรือสัมมนาในเรื่องที่พนักงานสนใจและสามารถนำไปพัฒนาทักษะงานทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้บริหารควรให้พนักงานได้ประเมินผลการฝึกอบรมประจำปี เพื่อดูพัฒนาการและการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน โดยผู้บริหารสร้างแบบประเมินและดัชนีชี้วัดผลการประเมินของแต่ละแผนกที่มีการฝึกอบรมว่าได้ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และมีปัญหาใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานของแต่ละคน แต่ละแผนก เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหา ร่วมกัน อีกทั้งได้ตรวจสอบหลักสูตรที่ได้รับการฝึกอบรมว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้มากน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ในการวางแผนจัดการหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละแผนก

5. พนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ควรแสดงความต้องการในการพัฒนาตนเองให้ผู้บริหารได้รับทราบ เช่น ต้องการพัฒนาทักษะในด้านใด และจะนำความรู้มาพัฒนาในแผนกที่ตนเองปฏิบัติอยู่ได้อย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่าจะสามารถสนับสนุนพนักงานได้เต็มที่

6. พนักงานควรสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับ มีความคิดสร้างสรรค์ที่พัฒนางานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ เช่น คิดค้นงานบริการ โรงแรมที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ครบทุกด้าน จัดทำแผนการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคและสามารถแข่งขันกับโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านบุคคลองค์กรของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการฝ่ายบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรโดยตรง และมีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และการดำรงอยู่ของบุคลากรในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ หากค้นพบถึงสาเหตุที่เป็นปัญหาและอุปสรรคได้ชัดเจนก็จะสามารถบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพาของบุคลากรในองค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาถึงการรักษาคณเฑาะ์ให้ดำรงอยู่ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ได้ทำประโยชน์ต่อโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่อย่าง

ยาวนาน และไม่ต้องสูญเสียงบประมาณในการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

