

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมไบกะสกาย Factors That Affect the Improvement of Work Performance of Baiyoke Sky Hotel Employees

ภณศา โกษีอำนวยการ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมไบกะสกายมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (2) เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมจากปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความพึงใจ (3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานโรงแรมไบกะสกายใช้ตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน ใช้การสุ่มแบบสะดวก ได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ คือ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้หรือความเชื่อมั่น (Reliability)

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 อายุ 26-30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 137 คนคิดเป็นร้อยละ 34.3 ระดับการตัดสินใจของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ระดับการตัดสินใจของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ระดับการตัดสินใจของปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วย Regression โดยใช้สถิติ F – test พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ($F = 18.183$ $P = .000$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาจากการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเป็นการยอมรับสมมติฐาน

คำสำคัญ : ปัจจัย, การเพิ่มประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานของพนักงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1.) to study the work performance of Baiyoke Sky Hotel Employees. 2) To study guidelines for improving work performance of Hotel employees based on factors that affect the improvement of work performance such as Motivation and job Satisfaction. 3) To study the problems and obstacles as well as recommendation for Job Performance of Hotel Employees. The sample used for this research was 400 Employees of Baiyoke Sky Hotel, and was selected using the Convenience Sampling method. To ensure the quality of the questionnaire design, they have been subjected to Validity and Reliability tests.

The results revealed that the majority of the of the respondents (76.5 percent) were male, 306 people); 37.8 percent (151 people)were aged between 26-30 years; 56.3 percent (225 people) were married; 40 Percent (160 people) had education levels higher than Bachelor's Degree; and 34.3 Percent (137 people) earned 10,001- 20,000 baht per month. The level of decision making of work motivation factors of respondents in terms of achievement was at a high level. The level of decision making of job satisfaction factors of respondents was at a high level. The level of decision making of work performance factors of respondents was at a high level. The correlation test regarding the motivational factors towards work performance, using the F- Statistic Regression, found that Motivational factors ($F = 18.183$ $P = .000$) which was less than 0.05; which means that the hypothesis of Motivational factors influencing the Work performance of Employees is accepted. When considering the aspects of Recognition, Job Description, and Different Job Responsibilities, it was found that they cause the hypothesis of Motivation influencing Work performance to be accepted.

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็น “ทุนมนุษย์” ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลรักษาคนเพื่อให้อยู่กับองค์กรนานๆ จึงได้ให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพดีขึ้นตามไปด้วย ระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Management System of Quality of Work Life) คือ การที่บุคคลมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตครบถ้วนด้านร่างกายและสังคม ทำให้บุคคลนั้นๆ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ การทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ความจำเป็นและสำคัญกับองค์กรต่างๆ ทุกองค์การเนื่องจากแรงจูงใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อไปสู่เป้าหมาย

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547 : 7) กล่าวว่าพฤติกรรมที่กระทำออกมาของบุคคลนั้นเป็นพฤติกรรมที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความตั้งใจจึงมีผลต่อผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นบวกดังนั้นการนำทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพย์อันมีค่าและมีศักยภาพที่สุดในหน่วยงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นจำเป็นต้องมีการใช้วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานในองค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถอยู่รอดได้ในภาวะการณ์เศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงต้องนำกลยุทธ์การบริหารต่างๆ มาใช้รวมทั้งต้องมีการปรับตัวทั้งนี้เพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ได้วางไว้

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์(2551:98) ได้มีข้อสงสัยในงานวิจัยว่าเมื่อองค์กรต้องการให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และให้พนักงานปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ผู้บริหารจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพอย่างแท้จริง โดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมไบฮอกสกาย เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงานพนักงานโรงแรมไบฮอกสกายและมีผลมากน้อยเพียงไร เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การให้เกิดความพึงพอใจในและแรงจูงใจงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้การศึกษาในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมไบฮอกสกาย เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยมุ่งเน้น 3 เรื่อง ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม,ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

ประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยอุตสาหกรรมภาคต่างๆ มีการ ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศได้ ปีละกว่าหนึ่งล้านล้านบาท ในแต่ละปีประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนมากที่เข้ามา ทั้งเพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน และทำธุรกิจต่างๆ ซึ่งอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใน ประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยสถิติในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวน 26,735,583 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2555 คิดเป็น ร้อยละ 19.60 สร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวน 1,171,651.42 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2557, หน้า 1, 42) ดังนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่ม ประเทศที่กำลังพัฒนา ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศแถวหน้าในด้านการจัดการการท่องเที่ยว การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลให้ธุรกิจบริการด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมมีการเจริญเติบโตตามไปด้วย ธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญและ สามารถทำรายได้ให้กับประเทศอย่างเห็นได้อย่างชัดเจนคือธุรกิจการโรงแรม

โรงแรมในประเทศไทยหลายแห่งได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในลำดับต้นๆ ของโลกด้านการให้บริการ และเป็นธุรกิจชนิดที่เติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดรายได้แก่เจ้าของกิจการและ บุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก การขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงแรมก่อให้เกิดการแข่งขันด้าน การตลาดและเกิดการกระจุกตัวของโรงแรมบริเวณใกล้เคียงกัน รวมทั้งปัญหาการแย่งบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์สูงระหว่างโรงแรมด้วยกัน ถึงแม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะประสบ ปัญหาบ้างแต่ก็มีวิธีการใช้กลยุทธ์ด้าน ต่างๆ เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าก็สามารถอยู่รอดได้ในภาวะการ แข่งขันสูง รวมถึงการให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ เกิดความประทับใจ มีความทรงจำที่ดี และทำให้อยากกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง หรือแนะนำ บอกต่อคนที่รู้จักให้มาใช้บริการ ทั้งในส่วนของ การจัดเลี้ยง งานแต่งงาน งานวันเกิด ใช้บริการห้องอาหาร ห้องพักเพื่อพักผ่อนหรือเพื่อความ บันเทิง รวมถึงเพื่อการเจรจาธุรกิจ

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการ ตลอด 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม พนักงานทุกระดับซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด จะต้องได้รับการ ฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และพัฒนาดูแลเอาใจใส่เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรง ตามมาตรฐานสากลของโรงแรม ดังนั้น ความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน ทุกระดับโดยเฉพาะพนักงานบริการจึง เป็นสิ่งสำคัญเพราะความประทับใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่ง ที่ สำคัญที่สุดในการดำเนินการธุรกิจโรงแรม จาก การที่พนักงานบริการเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการให้บริการเพราะเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่าง ผู้มาใช้บริการกับ โรงแรม วิธีการสำคัญที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของ พนักงานให้เป็น บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีใจรักในงานบริการอย่างแท้จริง มีทักษะใน การบริหารจัดการ มี เทคนิคและจิตสำนึกในการบริการ สิ่งสำคัญคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเพียรพยายามปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและการพิจารณาหา เหตุผลและวางแผนในการปฏิบัติงาน การ ที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจาก งานวิจัยหลายชิ้นระบุ ว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ปฏิบัติงานนั้นมีหลายด้าน เช่น ความรู้สึกผูกพันหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สภาพการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การ มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมไบฮอกสกาย (ตึกไบฮอก 2) ย่านประตูน้ำ เพราะเป็นโรงแรม ที่มีความพร้อมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต้นๆ ของประเทศ ซึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมให้เกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรของ ประเทศไทยให้มีคุณภาพรวมถึงยกระดับคุณภาพของ ธุรกิจโรงแรมภายในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวง และเมืองหลักของประเทศไทย

2.2 ระดับการตัดสินใจของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.91 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีตัวบ่งชี้ คือ สถานที่ทำงานของท่านเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน

2.3 ระดับการตัดสินใจของปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74

อภิปรายผล

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้วย Regression โดยใช้สถิติ F - test พบว่าพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ($F = 18.183$ $P = .000$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการยอมรับสมมติฐาน แสดงว่าผลการศึกษาระดับต้นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิริภา รุ่งสว่าง, 2554) ซึ่งได้ศึกษาไว้ว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยภาพรวมแล้ว พบว่าด้านการส่งไปศึกษาดูงานและด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในด้านปริมาณของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในความคิดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานและสอดคล้องกับ นุชนภา โกมารทัต (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับบาง คนเครื่องล่อใจหรือสิ่งจูงใจที่ต้องการอาจอยู่ในรูปของตัวเงิน (Financial Incentives) เช่น โบนัสค่านายหน้า ส่วนแบ่งจากกำไร เป็นต้น แต่กับบุคคลบางกลุ่มอาจต้องการสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentives) เช่น การ ยกย่อง การยอมรับ การมีชื่อเสียง เป็นต้น และ สอดคล้องกับณัฐกฤตา อภิโชติภวนิพิฐ (2550) ไว้ว่า วิธีการการจูงใจ มีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจ ด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน และการจูงใจด้วยงาน ซึ่งการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้น การเลื่อน เงินเดือน สามารถนำไปใช้เป็นสิ่งจูงใจให้เกิด ความขยันและทุ่มเทในการทำงาน และการได้ รับการยกย่องชมเชย ตลอดจนการให้เกียรติ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้มี กำลังใจที่จะกระทำ ความดีต่อไป

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วย Regression พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยาน

ยนต์แห่งหนึ่ง ในเขตประกอบการสยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์คจังหวัดระยอง (โกวิท สะอาดแก้ว, 2553) ซึ่งได้ศึกษาไว้ว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานเวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แบ่งชีวิตคนออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) ชีวิตส่วนตัว เป็นส่วนที่เราทำอะไรให้ตนเองหรือให้ (2) ชีวิตสังคม คนเรานั้นจะใช้ชีวิตทั้งหมดเพื่อส่วนตัวและครอบครัวเพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะเราไม่สามารถมีชีวิตอยู่ตามลำพังได้ (3) ชีวิตการทำงาน ผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นโดยสิ้นเชิงโดยไม่มีเวลาเป็นของตนเอง และ (4) ชีวิตส่วนที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ คนเรานั้นนอกจากจะมีชีวิตทั้งส่วนตัว สังคม และการทำงานความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าการได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ในเวลาพักที่องค์กรกำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอาจเป็นเพราะองค์กรได้กำหนดเวลาพักให้กับพนักงานโดยคำนึงถึงระยะเวลาการทำงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับดักลาสแมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960) ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumption) เป็นแนวคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบันเป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเชื่อวามมนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม (Man is a Social man) มนุษย์อยู่คนเดียวไม่ได้ต้องการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยสมมติฐานของทฤษฎี Y คือความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมขององค์กรมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดอาจมีสาเหตุจากการรณรงค์ให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของพนักงานที่แท้จริงการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติในเชิงบวกขององค์กรเช่นการทำงานเป็นทีมเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ McClelland (1993) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปได้ในทัศนที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาด้านการบริหารงานด้านต่างๆ หรือปัญหาอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เช่น ตัวแปรส่วนบุคคล ตัวแปรด้านแรงจูงใจ เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์พื้นฐานให้ครบถ้วน
2. ควรใช้สถิติในแง่มุมอื่นๆ มาประกอบการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น เช่นการเปรียบเทียบและระหว่างปัจจัยต่างๆ เพื่อให้มีข้อมูลที่ครอบคลุมและนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายแนวทางมากยิ่งขึ้น