

ความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ

Relationships between Work Life Balance and Job Performance of Front Office Managers of Hotel Businesses in Northeast Thailand

นิศาชล โทแก้ว¹, สุชนา บุญเหลือ², ภูริศร์ พงษ์เพียจันทร์³
Nisachol Thokaew¹, Sutana Boonlua², Purit Pongpearchan³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ที่ใช้วิธีส่งทางไปรษณีย์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 133 ฉบับ คิดเป็นอัตรา การตอบกลับที่ร้อยละ 32.36 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสมดุลชีวิตในการทำงาน ด้านความยืดหยุ่นในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านงานเสร็จทันตามกำหนด ด้านแสดงความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยความสุภาพ ด้านเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา และด้านการงานได้ตามเป้าหมาย 2) ความสมดุลชีวิตในการทำงาน ด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านงานเสร็จทันตามกำหนด ดังนั้น ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องตระหนักถึงความสมดุลชีวิตในการทำงาน โดยมีการบริหารเวลาในการทำงานให้เหมาะสม ใส่ใจคุณภาพชีวิตของตนเอง จัดลำดับความสำคัญของงาน ผู้บริหารโรงแรมและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน ศึกษาแนวทางการนำนโยบายความสมดุลชีวิตในการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง เพื่อทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต และทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: ความสมดุลชีวิตในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Management Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This study aimed to test the relationships between work life balance and job performance of front office managers of hotel businesses in northeast. Questionnaires were used as data collection tools and were sent out by mail. The total of 133 complete questionnaires were returned at 32.36 percent of the sample group. The research findings revealed the following : (1) work life balance and work flexibility positively affected and related to work performance, timely finishing of works, presenting creativity, politely communicating with the customers, following executive formats and achieving work goals. (2) work balance, health promotion and well-being positively affected and related to work performance in general, timely finishing of work. Therefore, the front office managers have to be aware of work life balance. They have to manage time for work properly, care about quality of life. The front office managers have to rearrange the importance of their work. Hotel managers and human resource managers should find a way to bring work life balance policy seriously, properly improve work systems so as to relate to the changing environment in order for a balance between work and life and lead to effective job performance in the future.

Keywords: Work Life Balance, Job Performance

บทนำ

ในปัจจุบันพนักงานต่างประสบปัญหาว่าจะทำอย่างไรจึงจะสร้างสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานได้ ก่อนอื่นทุกคนต้องตระหนักให้ได้ว่าตนเองต้องการอะไรในชีวิต และอะไรจะส่งผลให้ชีวิตของตนเองเป็นชีวิตที่มีคุณค่า (ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. 2552 : 1) และในสภาพการจราจรที่หนาแน่นในชั่วโมงเร่งด่วน ทำให้พนักงานบางส่วนเลือกที่จะมาทำงานให้เร็วขึ้น หรือเลิกงานให้ช้าลง ปัญหาที่ตามมาจากการขาดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานคือความล่าและความเครียดซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง=มีความผิดพลาดหรืออุบัติเหตุในงานเพิ่มขึ้น การใช้เวลากับครอบครัวหรือเวลาส่วนตัวมีน้อยลง ซึ่งจะไปสู่ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัวไม่เพียงพอโอกาสในการเข้าสังคมลดลง รวมทั้งปัญหาสุขภาพ เนื่องจากขาดการพักผ่อน (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. 2551 : เว็บไซต์)

ความสมดุลชีวิตในการทำงาน (Work Life Balance) เป็นการกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองแต่โดยทั่วไปแล้วจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ถึงระดับความสมดุลดังกล่าวของตนเองคือความรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจที่จะจัดการกับภาระงาน กิจกรรมการปฏิบัติงานต่างๆ และการบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะกับสภาพความต้องการของตนเอง ดังนั้นการริเริ่มแนวคิดเพื่อส่งเสริมความสมดุลชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นโอกาสอันดีที่จะได้พิจารณามิติต่างๆ ดังกล่าวอย่างรอบด้าน ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (Work Flexibility) ด้านการลาหยุดงาน (Leave Work) ด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health Promotion and Well-Being) และด้านการช่วยเหลือทางการเงิน (Financial Support) (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. 2548 : เว็บไซต์) การที่ทั้งงานและชีวิตจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความสมดุลซึ่ง

กันและกันระหว่างงานและชีวิต โดยควรสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนค่านิยมจากเดิมที่เคยให้คุณค่ากับการทำงานที่เกินเวลาปกติ ไปสู่การให้คุณค่ากับผลการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร การได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง จะทำให้องค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบถึงความจำเป็นและทิศทางการพัฒนาพนักงาน เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรได้ (ชลพรพร ตีมา. 2544 : 21) และเป็นกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานซึ่งในแต่ละองค์กร พนักงานจะมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก และจะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในอนาคต และจะช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานเสร็จทันตามกำหนด (Timely Finishing Job) ด้านแสดงความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ (Presenting and Creativity) ด้านติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยความสุภาพ (Politely Communicating with Customer) ด้านเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา (Obeying with Executive) และด้านงานได้ตามเป้าหมาย (Achieving in Job Goals) และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากมีการประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ (ยุดา รักไทย และวีรวิฑู มาชะศิรินันท์. 2545 : 147)

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นสถานที่สำหรับนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่มาพักและมีบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพัก ขึ้นอยู่กับระดับของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม การจัดประชุม การจัดเลี้ยง เครื่องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ และการจำหน่าย

ของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจ ที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นๆ รายได้หลัก ได้แก่ การบริการห้องพักให้กับลูกค้า โรงแรม จึงเปรียบเสมือนบ้านหลังใหญ่ที่มีห้องพัก มีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ และยังกำหนดให้มีผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) เพื่อดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่ดูแลควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้เป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นหัวหน้าแผนกของโรงแรม ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้ายังต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการคัดเลือกคนเข้าทำงานและให้การฝึกอบรมวางงบประมาณของแผนกและควบคุมการใช้จ่าย คาดคะเนระดับอัตราเข้าพักในอนาคต และวิเคราะห์แนวโน้มของธุรกิจที่ผ่านมาด้วย โดยทั่วไปลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม มักจะเดินตรงไปติดต่อที่เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งส่วนมากมักจะอยู่ภายในอาคารโรงแรมใกล้ประตูทางเข้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้มที่แสดงการต้อนรับด้วยความจริงใจ ตามด้วยการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นกันเอง รวมถึง การตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก และขอให้ลูกค้าลงทะเบียนแล้วจึงจ่ายห้อง แผนกต้อนรับส่วนหน้าอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรม เป็นหัวใจหลักของการให้บริการกับลูกค้าที่เข้าพักและมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม และหากมีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกค้า ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่แก้ปัญหาให้ลูกค้า ซึ่งดูเหมือนจะเป็นแผนกที่มีกิจกรรมตลอด 24 ชั่วโมง (วรรณ สิทธิวงค์กุล. 2552 : เว็บไซต์) และอาจส่งผลให้พนักงานขาดความสมดุลชีวิตในการทำงานซึ่งจะกระทบต่อผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

ของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความสมดุลชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงการบริหารพนักงานในองค์กร เพื่อให้

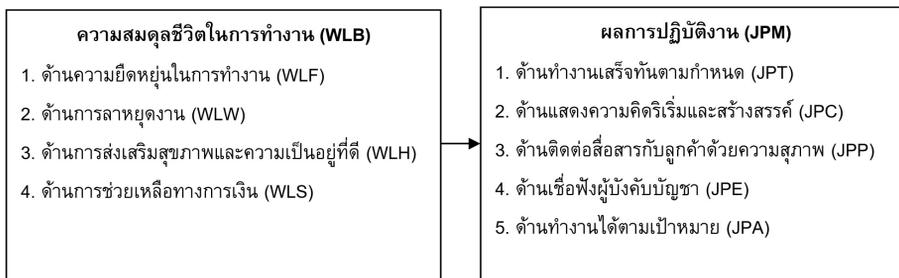
พนักงานมีความสมดุลชีวิตในการทำงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความสมดุลชีวิตในการทำงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความสมดุลชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน



1. ความสมดุลชีวิตในการทำงาน (Work Life Balance) หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้ชีวิตในที่ทำงานและชีวิตครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้งกัน แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องกันระหว่าง อาชีพกับวิถีชีวิต

1.1 ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Work Flexibility) หมายถึง การปรับเปลี่ยนระบบเวลาการทำงาน ให้พนักงานมีเวลาการทำงานที่เหมาะสม เช่น การลดเวลาและจำนวนการประชุมเท่าที่จำเป็น การจัดตารางการประชุมเฉพาะในช่วงเวลางาน การกำหนดเวลาเข้าและเลิกงาน ให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของแต่ละคนแต่ละงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เป็นต้น

1.2 การลาหยุดงาน (Leave Work) หมายถึง การได้รับสิทธิ์ในการลาหยุดงานในกรณีที่มีความจำเป็นทั้งการลาหยุดแบบได้รับเงินและไม่ได้รับเงิน รวมทั้งการได้รับสิทธิ์ในการลาหยุดที่ครอบคลุมระเบียบของกรมสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน การได้รับ วันหยุดพักผ่อนประจำปี สัปดาห์อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งวัน

1.3 การส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health Promotion and Well-Being) หมายถึง การสร้างนโยบายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ การสร้างสวัสดิการที่เอื้อต่อสุขภาพ การเสริมสร้างกิจกรรมให้พนักงานมีความเข้มแข็ง การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล การให้ข้อมูลข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนระบบบริการ สุขภาพ

ในองค์กร

1.4 การช่วยเหลือทางการเงิน (Financial Support) หมายถึง การที่องค์กรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายบางอย่างเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน เช่น การที่องค์กรช่วยเหลือให้ค่าตอบแทนในกรณีที่พนักงานประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน และเงินช่วยเหลือฉุกเฉิน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

2. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ศักยภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร

2.1 ทำงานเสร็จทันตามกำหนด (Timely Finishing Job) หมายถึง พนักงานในองค์กรมีการวางแผนการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จทันก่อนกำหนด หรือภายในระยะเวลาที่ตั้งไว้และผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2.2 แสดงความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ (Presenting and Creativity) หมายถึง พนักงานในองค์กร มีทักษะในการพัฒนาความคิดแปลกใหม่ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน มีการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จนเกิดเป็นทักษะในการทำงาน และมีแนวความคิดเชิงบวกเพื่อนำมาพัฒนางานให้กับองค์กร

2.3 ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยความสุภาพ (Politely Communicating with Customer) หมายถึง พนักงานมีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ เพื่อให้สำเร็จด้วยดีเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และมีความภาคภูมิใจในงานด้วยการบริการที่ดี พูดจาไพเราะมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพเรียบร้อย ทำให้ลูกค้าที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.4 เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา (Obeying with Executive) หมายถึง พนักงานในองค์กรปฏิบัติ

งานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัดมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึง การดำเนินงานของตน และให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกด้านที่พึงจะปฏิบัติได้

2.5 ทำงานได้ตามเป้าหมาย (Achieving in Job Goals) หมายถึง พนักงานในองค์กรมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนนโยบายขององค์กร สามารถนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในการทำงานให้ได้ตามความต้องการขององค์กร และสามารถพัฒนาศักยภาพการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยนี้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 423 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555 : เว็บไซต์) แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 145 ฉบับ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ ทั้ง 145 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ 133 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.36 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumer และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความสมดุลชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบเวลาการทำงานเหมาะสม และการนำเทคโนโลยีเข้ามา

ช่วยในการทำงาน 2) ด้านการลาหยุดงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการได้รับสิทธิ์ในการลาหยุดงานที่ครอบคลุมระเบียบของกรมสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน 3) ด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างนโยบายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพและการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพในองค์กร 4) ด้านการช่วยเหลือทางการเงิน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการที่องค์กรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายบางอย่างเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน การช่วยเหลือให้ค่าตอบแทน และเงินช่วยเหลือฉุกเฉิน ผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทำงานเสร็จทันตามกำหนด ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนการทำงาน ให้เสร็จทันก่อนกำหนด หรือภายในระยะเวลาที่ตั้งไว้และผลงานที่ปฏิบัติออกมามีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กร 2) ด้านแสดงความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการพัฒนาความคิดแปลกใหม่ นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีแนวความคิดเชิงบวกเพื่อนำมาพัฒนางานให้กับองค์กร 3) ด้านติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยความสุภาพ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพเรียบร้อย ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4) ด้านเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกด้าน 5) ด้านทำงานได้ตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานให้ได้ตามความต้องการขององค์กร และสามารถพัฒนาศักยภาพการทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความสมดุลชีวิตในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.408 - 0.720 ผลการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.513-0.849 ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ (2546 : 35) ได้เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.400 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความสมดุลชีวิตในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.736 - 0.804 ส่วนผลการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.832 - 0.919

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการดังนี้

$$\text{สมการ Work Life Balance} = \alpha + \beta_1 \text{JPT} + \beta_2 \text{JPC} + \beta_3 \text{JPP} + \beta_4 \text{JPE} + \beta_5 \text{JRA} + \varepsilon$$

(โดย α คือ ค่าคงที่ β_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของด้านทำงานเสร็จทันตามกำหนด β_2 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ด้านความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ β_3 คือค่าสัมประสิทธิ์ด้านติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้วยความสุภาพ β_4 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ด้านเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา β_5 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ด้านทำงานได้ตามเป้าหมาย ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน)

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

| ตัวแปร | JPM | WLF | WLW | WLH | WLS | VIF |
|-----------|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| \bar{x} | 4.21 | 4.29 | 4.14 | 4.23 | 4.02 | |
| S.D. | 0.47 | 0.52 | 0.65 | 0.51 | 0.65 | |
| JPM | | 0.689* | 0.542* | 0.534* | 0.506* | |
| WLF | | | 0.599* | 0.488* | 0.462* | 1.685 |
| WLW | | | | 0.522* | 0.572* | 1.948 |
| WLH | | | | | 0.565* | 1.678 |
| WLS | | | | | | 1.753 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระความสมดุลชีวิตในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.678 – 1.948 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

| ความสมดุลชีวิตในการทำงาน | ผลการปฏิบัติงานโดยรวม | | t | p-value |
|--|-----------------------|------------------------|-------|---------|
| | สัมประสิทธิ์ถดถอย | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน | | |
| ค่าคงที่ (a) | 0.993 | 0.271 | 3.668 | 0.000* |
| ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (WLF) | 0.445 | 0.070 | 6.401 | 0.000* |
| ด้านการลาหยุดงาน (WLW) | 0.055 | 0.060 | 0.913 | 0.363 |
| ด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (WLH) | 0.165 | 0.072 | 2.304 | 0.023* |
| ด้านการช่วยเหลือทางการเงิน (WLS) | 0.097 | 0.058 | 1.687 | 0.094 |
| F = 38.338* p = 0.000 Adj R ² = 0.531 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความสมดุลชีวิตในการทำงานด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และด้านการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากการทำงานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง และต้องมีเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ อันก่อให้เกิดคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคมทำให้เกิดความพอใจทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และยังจำเป็นต้องแบ่งเวลา จัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและให้เวลาสำหรับครอบครัวอย่างเหมาะสม โดยรู้ลำดับความสำคัญว่าสิ่งใดควรทำก่อนหลัง เมื่อสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ก็จะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อตนเองและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550 : 78) พบว่า การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ควรมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานเวรหรืองานกะ และให้คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและเวลาที่พนักงานควรให้แก่ครอบครัว มีการจัดอัตรากำลังที่เพียงพอและพิจารณาถึงความเหมาะสมของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสใกล้ชิดกับครอบครัว จะได้มีชีวิตครอบครัวที่ดีไม่เกิดปัญหาภายหลัง และตัวพนักงานเองก็ควรแบ่งเวลากับชีวิตส่วนตัวให้เหมาะสมด้วย การที่จะทำให้พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญที่สุด เกิดความรู้สึกที่ดีมีความสุขความพึงพอใจในการทำงาน หรือเรียกว่าทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และจะช่วยให้นักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986 : 500-507) กล่าวว่า การที่บุคคลรับรู้ถึงความห่วงใย ใส่ใจ และ

ดูแลจากองค์กรที่ได้ร่วมงานอยู่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวกลดความเครียด และส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานได้โดยตรง ซึ่งถือเป็นลักษณะหนึ่งของบุคคลที่มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิต คือการมีความสุขทางจิตใจและมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ได้จากข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ว่าหากองค์กรต้องการให้พนักงานเกิดสมดุลระหว่างงานและชีวิต องค์กรควรบริหารเวลาในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคคล เมื่อเวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีจำกัด ไม่อาจจะหาสิ่งอื่นมาทดแทนได้ ในฐานะผู้บริหาร หากใช้เวลาได้คุ้มค่า เหมาะสมย่อมเกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว เพราะสามารถทำงานที่สำคัญได้เสร็จตามกำหนดไม่ทำงานซ้ำซ้อน รู้จักสร้างตน สร้างความรับผิดชอบ สร้างทีมงานทั้งการมีส่วนร่วม เลือกรางานให้คุ้มค่ากับเวลาและที่สำคัญมีความสุขกับการทำงาน เรียงลำดับความสำคัญของงานว่างงานใด ควรทำให้เสร็จก่อน และควรหยุดรับทำกิจกรรมหลายอย่างเมื่อมีเวลาจำกัด และควรกำหนดตารางเวลาล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และพยายามทำให้ได้ตามกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร นามโคตศรี (2553 : 50 – 59) พบว่า องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย ถ้าหน่วยงานขาดการจัดการด้านสุขภาพของพนักงานอาจจะทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ไม่พร้อมต่อการปฏิบัติงานได้ และอาจทำการเกิดความล้าช้าในการทำงาน ผลงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสันติ บางอ้อ (2540 : 39 - 40) กล่าวว่าสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและมี

ประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยเริ่มต้นที่ความพร้อมทั้งทางการร่างกายและจิตใจซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน และสำหรับปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน จะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้หรือวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานที่มีเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสะดวกในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจถึงความปลอดภัยและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ในการวัดด้านการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ ในด้านนี้
2. ผลการปฏิบัติงานด้านแสดงความคิดเห็นริเริ่มและสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในการพัฒนาความคิดแปลกใหม่ และนำมาใช้ในการพัฒนางานต่างกัน และบางองค์กรอาจจะไม่มี การสนับสนุนทักษะในด้านนี้อย่างชัดเจนแตกต่างกันมากน้อยตามลักษณะของแต่ละบุคคล ทำให้การวัดผลอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต
การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานกับกลุ่มอื่นที่มีลักษณะธุรกิจในรูปแบบที่คล้ายกัน และศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลและ

ความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางในการส่งเสริมการสร้างสมดุลชีวิตในการทำงานได้อย่างถูกต้องและตรงตามเป้าหมายอย่างชัดเจน การบริหารจัดการเรื่องเวลาในการทำงาน คำนึงถึงคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ความสมดุลชีวิตในการทำงานด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และด้านการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน นานโยบายความสมดุลชีวิตในการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง เพื่อทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต และทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *สรุปจำนวนสถานที่พักแรมและห้องพักรับ 2555*. 2555. <<http://thai.tourismthailand.org>> 2 มิถุนายน 2555
- ชลพรรณ ดีมา. *ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544
- ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. *การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)*. 2551 <<http://www.wiseknow.com/blog/2008/07/21/549/#axzz1yhborP9Q>> 3 มิถุนายน 2555
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. *สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance)*. 2548. <www.m-society.go.th/document/article/article_3488.doc> 1 กุมภาพันธ์ 2555
- ยุดา รักไทย และวีรวิฑู มาชะศิรินันท์. *การบริหารผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.
- รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ. *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546
- ลัดดาวัลย์ สกกุลสุข. *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ปรศ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550
- วรรณิ์ สิทธิวงค์กุล. เล็กๆ น้อยๆ กับการตรวจสอบและการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2552. <<http://www.theiiat.or.th/km/newsdesc.php?n=90210150753>> 2 กุมภาพันธ์ 2555
- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. *การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2552.
- สันติ บางอ้อ. *การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน*. *Productivity World*. กรุงเทพฯ : กรกฏาคม-สิงหาคม, 2540
- สุนทร นามโคตศรี. *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553
- Aaker, D. A., Kumer, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. (7th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006) *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4thed. USA John Wiley & Sons.
- Eisenberger, R., Hungtington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Volume 71, pages 500-507.