

## คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน

### The Effects of Work Life Quality on the Work Success of Service Workers in the Tourism Industry in the Andaman Triangle Provinces

ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ<sup>1</sup>  
Doungrat Koikitcharoen<sup>1</sup>

Received : 29 พ.ย. 2562  
Revised : 28 มี.ค. 2563  
Accepted : 29 มี.ค. 2563

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน 2) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน 4) เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น และระดับกลางที่ปฏิบัติงานในธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 400 ตัวอย่าง ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน รายได้ จังหวัดที่ทำงาน กิจการที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ได้ร้อยละ 62.2 (Adj R<sup>2</sup>)

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความสำเร็จในการทำงาน, แรงงานภาคบริการ

#### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the quality of work life of service workers in the tourism industry in Andaman Triangle provinces, 2) to study the work success of service workers in the tourism industry, 3) to investigate the problems and difficulties faced by service workers in the tourism industry in Andaman Triangle provinces., and 4) to study the effects of work life quality on work success of service workers in the tourism industry in Andaman Triangle provinces. The sample of this study was 400 participants consisting of operational staff, primary level managers, and middle level managers working in accommodation business, restaurant, and travel business located in Phuket, Phang-nga, and Krabi. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, independent sample t-tests, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results indicated that service workers with different demographics and work related information, such as age, marital status, level of education, religion, job position, income, the province where the workers worked, type of business, the total length of working, and the length of working at the current place, have the quality of work life and work success statistically significant difference at .05 level. It also found that the quality of

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อีเมล: doungrat.k@pkru.ac.th

<sup>1</sup> Lecturer, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Email: doungrat.k@pkru.ac.th

work life can predict the work success of service workers in the tourism industry in Andaman Triangle provinces by 62.2% (Adj R<sup>2</sup>).

**Keywords** : Quality of work life, Work success, Service workers

## บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายพื้นที่ที่มีรายได้เป็นรายได้หลักของประเทศไทย โดยสถานการณ์ท่องเที่ยวไทย ปี 2559 ภาคการท่องเที่ยวโดยภาพรวมสร้างรายได้ 2,510,779 ล้านบาท เป็นรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ หรือต่างชาติเที่ยวไทย 1,641,268 ล้านบาท และรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือไทยเที่ยวไทย 869,510 ล้านบาท และเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่ารายได้รวมจากการท่องเที่ยวขยายตัวร้อยละ 11.09 โดยขยายตัวทั้งรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งขยายตัวร้อยละ 12.64 และร้อยละ 8.27 ตามลำดับ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560 : 5) เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมทั้งทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่โดดเด่นกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในปี พ.ศ. 2559 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 86.6 สูงกว่าปี พ.ศ. 2558 ที่อยู่ในระดับร้อยละ 82.0 กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมทำในประเทศไทยมากที่สุดในปีนี้เป็น การรับประทานอาหารไทย ร้อยละ 87.6 รองลงมา คือ การซื้อสินค้า การเที่ยวทะเล การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และการใช้บริการสปา/นวดแผนไทย ในขณะที่ ปี พ.ศ. 2558 นักท่องเที่ยวเน้นการเที่ยวทะเลมากที่สุด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560: 2) และรายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ ไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2559 มีมูลค่าเท่ากับ 228,050.04 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 8.89 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยภูมิภาคที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศสูงสุด 3 อันดับแรก คือ กรุงเทพฯ 61,052.74 ล้านบาท ภาคใต้ 44,233.49 ล้านบาท ภาคเหนือ 40,075.51 ล้านบาท โดยภูมิภาคที่มีรายได้ขยายตัวสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง มีการขยายตัวร้อยละ 11.66 ร้อยละ 9.54 และร้อยละ 9.39 ตามลำดับ

กลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันที่ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต เป็นกลุ่มจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ที่มีศักยภาพสูงในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกมานาน โดยเฉพาะความงามของหาดทรายชายทะเลและความบริสุทธิ์ของธรรมชาติได้ท่องเที่ยวทะเลของเกาะภูเก็ต หมู่เกาะพีพี ในจังหวัดกระบี่ หมู่เกาะสิมิลัน เขาหลัก และเกาะคอเขา ในจังหวัดพังงา ฯลฯ ซึ่งกลุ่มฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ว่า “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก เป็นประตูเชื่อมโยงเศรษฐกิจสู่นานาชาติ” (อุดมศักดิ์ อัครวางกูร, 2552 : 38-62) ทั้งนี้เพราะในพื้นที่ดังกล่าวมีจุดแข็งที่สำคัญ คือ การมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่งดงาม โดดเด่น หลากหลายและมีชื่อเสียงระดับโลก มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งยังมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่ม ในแต่ละปีสามารถทำรายได้จากนักท่องเที่ยวได้จำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ของรายได้การท่องเที่ยวภาคใต้ และเกือบร้อยละ 80 เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยกลุ่มจังหวัดฯ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาพื้นที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว 3 ลักษณะ คือ ให้จังหวัดกระบี่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และประวัติศาสตร์ จังหวัดพังงาเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวด้าน Beach Resort, MICE, Shopping Paradise, Health & Spa Services, ICT City (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551 : 5)

การปฏิบัติงานของทุกองค์กรในปัจจุบันบุคลากรมีความสำคัญสำหรับองค์กรมากขึ้น ถึงแม้ว่าในยุคโลกาภิวัตน์จะมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเครื่องมือ เหล่านั้นจำเป็นต้องอาศัยมนุษย์เข้าไปควบคุม การปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าทั้งมนุษย์และองค์กร จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หากมนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่ตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรลดลง บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความ

เต็มใจที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการต่อไป มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้มีศักยภาพภายใต้นโยบายการปฏิรูประบบราชการได้ โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายมองเห็นผลสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้งของตนเอง และขององค์กรเป็นหลักซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับความเป็นธรรมในทางก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการได้รับความเชื่อถือศรัทธาในสังคม เป็นต้น

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พฤติกรรมการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยวในขณะท่องเที่ยว และอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น ๆ ด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการของพนักงานในธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจภาคบริการ ที่องค์กรจะต้องใส่ใจในพฤติกรรมบริการของพนักงาน ที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ จะส่งผลต่อภาพพจน์การบริการที่ดีของธุรกิจ และจะสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก โดยในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันเป็นจังหวัดที่มีธุรกิจภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมาก

ในช่วงไตรมาส 2/2561 (เม.ย.- มิ.ย.2561) ของจังหวัดภูเก็ต อุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ อุตสาหกรรมการขายส่งและการขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์และจักรยานยนต์จำนวน 482 อัตรา ร้อยละ 51.50 รองลงมาที่พักแรมและบริการด้านอาหาร จำนวน 136 อัตรา ร้อยละ 14.53 เมื่อพิจารณาตามประเภทอาชีพ พบว่าประเภทอาชีพพนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้าและตลาด มีความต้องการแรงงานมากที่สุด จำนวน 389 อัตรา ร้อยละ 41.56 รองลงมาเป็นประเภทอาชีพเสมียน เจ้าหน้าที่ จำนวน 198 อัตรา ร้อยละ 21.15 และประเภทอาชีพช่างเทคนิค และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 107 อัตรา ร้อยละ 11.43 เมื่อพิจารณารายอาชีพ พบว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานทำในอาชีพพนักงานบริการและพนักงานในร้านค้าและตลาด จำนวนมากที่สุด 111,664 คน (ลดลงร้อยละ 0.41 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน) รองลงมาอาชีพขั้นพื้นฐานในด้านการขายและการให้บริการ จำนวน 50,013 คน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.77) และงานผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้อง จำนวน 37,767 คน (ลดลงร้อยละ 11.70) (แรงงานจังหวัดภูเก็ต, 2561 : 28)

ในช่วงไตรมาส 2/2561 (เม.ย.- มิ.ย.2561) ของจังหวัดพังงา อุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ อุตสาหกรรมที่พักแรมและบริการ ด้านอาหาร จำนวน 82 อัตรา ร้อยละ 36.28 รองลงมาการขายส่งและการขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์และจักรยานยนต์จำนวน 72 อัตรา ร้อยละ 31.86 เมื่อพิจารณาตามประเภทอาชีพ พบว่าประเภทอาชีพพนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้าและตลาด มีความต้องการแรงงานมากที่สุด จำนวน 102 อัตรา ร้อยละ 45.13 รองลงมาเป็นประเภทอาชีพ เสมียน เจ้าหน้าที่ จำนวน 36 อัตรา ร้อยละ 15.93 และประเภทอาชีพงานพื้นฐาน จำนวน 33 อัตรา ร้อยละ 14.60 พิจารณาตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่าอุตสาหกรรมในหมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหาร มีการบรรจุนานมากที่สุด จำนวน 64 คน ร้อยละ 44.14 รองลงมา คือ อุตสาหกรรมการขายส่งและการขายปลีก (แรงงานจังหวัดพังงา, 2561 : 21)

ในช่วงไตรมาส 2/2561 (เม.ย.- มิ.ย.2561) ของจังหวัดกระบี่ อุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ อุตสาหกรรมที่พักแรมและบริการ ด้านอาหาร จำนวน 283 อัตรา ร้อยละ 41.56 รองลงมาการขายส่งและการขายปลีก เมื่อพิจารณาตามประเภทอาชีพ พบว่าประเภทอาชีพพนักงานบริการ พนักงานขายในร้านค้าและตลาด มีความต้องการแรงงานมากที่สุด จำนวน 290 อัตรา ร้อยละ 42.58 รองลงมาเป็นประเภทอาชีพเสมียน เจ้าหน้าที่ จำนวน 188 อัตรา ร้อยละ 27.61 และประเภทอาชีพงานพื้นฐาน จำนวน 44 อัตรา ร้อยละ 6.46 ผลการสำรวจการทำงานของประชากรในจังหวัดกระบี่ ไตรมาส 1/2560 (มกราคม-มีนาคม) พบว่ามีประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2.92 แสนคน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 0.68 จำแนกเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 2.17 แสนคน (คิดเป็นร้อยละ 74.38 ของจำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป) ประกอบด้วย ผู้มีงานทำจำนวน 2.14 แสนคน และผู้ว่างงานจำนวน 2,707 คน (แรงงานจังหวัดกระบี่, 2561 : 14)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน เนื่องจากกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันเป็นกลุ่มจังหวัดที่สำคัญ

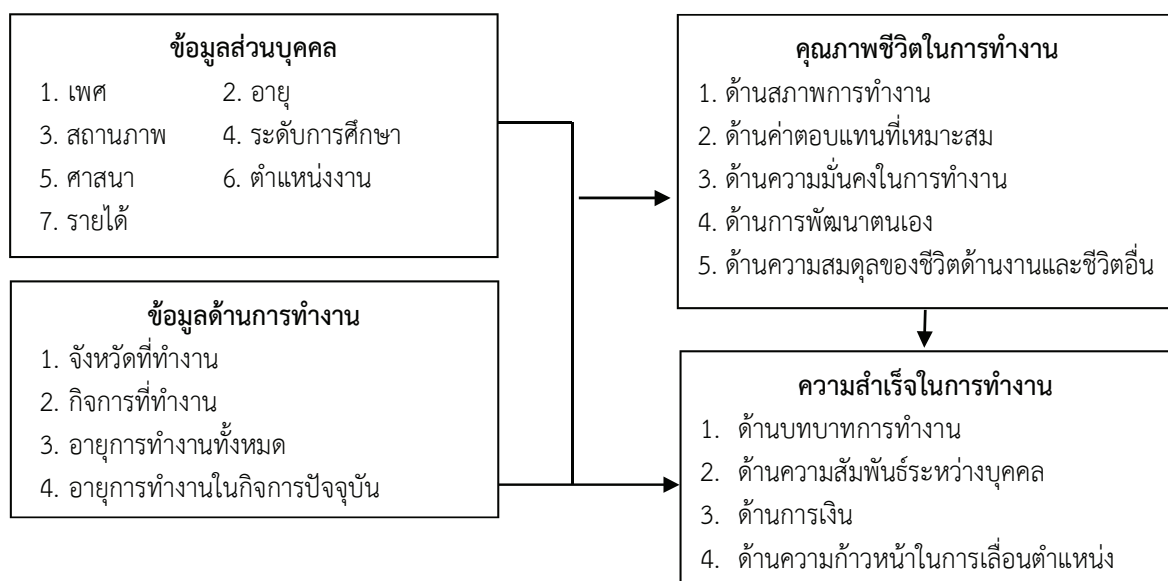
ของประเทศทางด้านการท่องเที่ยว หากสามารถบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างมีคุณภาพ ประชาชนมีแรงจูงใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานซึ่งแรงงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และยังช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างดีอีกด้วย นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวมอีก

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน
4. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานแตกต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานแตกต่างกัน
6. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงาน

### กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974 : 92) และแนวคิดของ Huse and Cumming (1985 : 198-199) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพการทำงาน 2) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านการพัฒนาตนเอง 5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น และแนวคิดด้านความสำเร็จในการทำงาน ของ Gattiker and Larwood (1986 : 78-94) 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบทบาทการทำงาน 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ด้านการเงิน 4) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด

### สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ทุกด้านสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น และระดับกลาง ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจนันทนาการ ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ จำนวนทั้งสิ้น 140,578 คน คำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตร Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ตามจำนวนแรงงานภาคบริการของธุรกิจแต่ละประเภทในแต่ละจังหวัด และเลือกสุ่มแบบตามสะดวก

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จังหวัด	ธุรกิจ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. จังหวัดภูเก็ต	ธุรกิจที่พักแรมและอาหาร	93,654	92
	ธุรกิจนันทนาการ	3,671	39
2. จังหวัดพังงา	ธุรกิจที่พักแรมและอาหาร	18,997	97
	ธุรกิจนันทนาการ	865	36
3. จังหวัดกระบี่	ธุรกิจที่พักแรมและอาหาร	21,435	124
	ธุรกิจนันทนาการ	1,956	12
รวม		140,578	400

ข้อมูล : สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ (2561 : ออนไลน์) และสำนักงานทะเบียนธุรกิจนันทนาการและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้เขต 2 (2560 : ออนไลน์)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตอนที่ 4 ความสำเร็จในการทำงาน ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562 โดยมีการกระจายแบบสอบถามไปจำนวน 450 ชุด ได้รับการตอบกลับมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.89

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive research) การทดสอบค่า t (Independent sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Stepwise และมีเกณฑ์การแปลความหมาย (Cooper and Schindler, 2006 : 189) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงถึง	ระดับน้อยที่สุด

### สรุปผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 26–35 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี นับถือศาสนาพุทธ ทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานระดับทักษะ เช่น พนักงานเสิร์ฟ กู้กั๊ก มัคคุเทศก์ พนักงานขาย ฯลฯ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,143 บาท ส่วนใหญ่ทำงานในธุรกิจที่พักแรม มีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน 1-2 ปี

2. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยคุณภาพชีวิตในด้านสภาพการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในระดับมาก และรองลงมา คือ มีคุณภาพชีวิตในด้านการพัฒนาตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านสภาพการทำงาน	3.63	0.601	มาก
2. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	3.56	0.616	มาก
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.50	0.598	มาก
4. ด้านการพัฒนาตนเอง	3.62	0.594	มาก
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.63	0.579	มาก
รวม	3.59	0.497	มาก

3. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันมีความคิดเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จด้านบทบาทในการทำงาน ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จด้านการเงิน และความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความสำเร็จในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ด้านบทบาทการทำงาน	3.72	0.562	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.77	0.588	มาก
3. ด้านการเงิน	3.55	0.642	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.59	0.646	มาก
รวม	3.66	0.505	มาก

4. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระดับปานกลาง โดยปัญหาและอุปสรรคด้านค่าตอบแทนมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.02) ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพ และด้านการทำงาน

5. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน จังหวัดที่ทำงาน กิจกรรมที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน รายได้ จังหวัดที่ทำงาน กิจกรรมที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $X_2$ ) ด้านการพัฒนาตนเอง ( $X_3$ ) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ( $X_4$ ) ซึ่งสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ได้ร้อยละ 62.2 ( $Adj R^2$ ) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{ความสำเร็จในการทำงาน} = 0.831 + 0.223 (X_4) + 0.222 (X_2) + 0.220 (X_5) + 0.123 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความสำเร็จในการทำงาน}} = 0.263 (Z_{X_4}) + 0.271 (Z_{X_2}) + 0.252 (Z_{X_5}) + 0.145 (Z_{X_3})$$

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

ชื่อตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	.831	.065		12.836	.000	
คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	$X_2$	.222	.021	.271	10.438	.000
คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในการทำงาน	$X_3$	.123	.025	.145	4.955	.000
คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาตนเอง	$X_4$	.223	.024	.263	9.385	.000
คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	$X_5$	.220	.020	.252	10.759	.000
R = .789	R <sup>2</sup> = .623	R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = .622	F = 24.556*			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอ มีความก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานเปิดโอกาส และส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง รวมถึงสามารถจัดการให้เกิดความสมดุลในการทำงานกับชีวิตประจำวันได้ จะทำให้แรงงานภาคบริการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีผลผลิตของงานที่ดี มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ผลการดำเนินงาน หรือผลงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพชีวิตในด้านสภาพการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ มีคุณภาพชีวิตในด้านการพัฒนาตนเอง เนื่องจากองค์กรด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันได้มีการสนับสนุนด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานก่อให้เกิดความคล่องตัว และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วรุฒน์ เอมะบุตร (2557 : 159-162) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงานมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมน้อยที่สุด การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านการเงินน้อยที่สุด และสอดคล้องกับ พัชรินทร์ ไชยมหา และฉัฐวัฒน์ ลิ้มสุพรรณงษ์ (2558 : 157-160) ที่ศึกษา อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรู้สึกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และโอกาสแห่งการพัฒนา

2. ความสำเร็จในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จด้านบทบาทในการทำงาน ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จด้านการเงิน และความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความสำเร็จในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบทบาทการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะการทำงานในภาคบริการจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานดำเนินไปได้จนเกินผลสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน จึงทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาฆะรัตน์ อัมพรเกียรติพล (2555 : 198) ได้ศึกษาเรื่อง เขวาม์อารมณ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านบทบาทการทำงาน ด้านการเงินและด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาและอุปสรรคด้านค่าตอบแทนมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพ และด้านการทำงาน เนื่องมาจากค่าครองชีพในจังหวัดกลุ่มสามเหลี่ยมอันดามันค่อนข้างสูง โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ซึ่งอาจจะทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยวรรณ พฤษะวัน (2556 : 165-175) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรคดิง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เทรคดิง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ควอลิตี้ เทรคดิง จำกัด มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต



การทำงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพ ของพนักงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าของสังคม และสอดคล้องกับ สมพร สังข์เพิ่ม (2555 : 135) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทน ที่เพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4. แร้งงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน จังหวัดที่ทำงาน กิจกรรมที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้ และมีทักษะ ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อลักษณะการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Gupta and Hyde (2013 : 8) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ในอำเภออินเตอร์ (รัฐมัธย อยู่ทางภาคกลางของประเทศอินเดีย) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ เพศ ประสบการณ์ อายุ และรายได้ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับรายได้ ประสบการณ์ และอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตพนักงานและเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แร้งงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามันที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน รายได้ จังหวัดที่ทำงาน กิจกรรมที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วรณภา ชำนาญเวช (2551 : 73-76) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลแตกต่างกัน

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ซึ่งสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของ แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ได้ร้อยละ 62.2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิต การทำงานในด้านต่าง ๆ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์ ไชยมหา และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์ (2558 : 129) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิต การทำงานที่ดี โดยให้ความชัดเจนในเรื่องของผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี และเกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตในด้านสภาพการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีคุณภาพชีวิตในด้านการพัฒนาตนเอง ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

ซึ่งเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นด้านที่น้อย ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรด้านการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมสนับสนุน หรือกำหนดนโยบายด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงานให้เกิดเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการทำงานมากขึ้น เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป นอกจากนี้ควรส่งเสริมด้านบรรยากาศในการทำงาน การจัดสมดุลในการใช้ชีวิตให้เหมาะสมอีกด้วย

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน มีความคิดเห็นว่ามีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสำเร็จในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเงิน

ซึ่งเห็นได้ว่า ความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเงิน เป็นด้านที่ผู้ตอบมีความเห็นว่ามีค่าคะแนนประสบความสำเร็จ ยังไม่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการวิเคราะห์ในเรื่องคุณภาพชีวิต ดังนั้นรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญใน 2 ประเด็นนี้ โดยอาจเพิ่มเติมสวัสดิการ และสร้างความมั่นใจในการทำงานว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า แรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ที่มีอายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ตำแหน่งงาน จังหวัดที่ทำงาน กิจกรรมที่ทำงาน อายุการทำงานทั้งหมด และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการบริหารงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน ควรจะพิจารณาถึงความแตกต่างในแต่ละบุคคล อาจใช้ระบบคุณธรรม 4 ประการในการบริหารบุคคล ได้แก่ 1) ความเสมอภาคในโอกาส (Equality of opportunity) เป็นการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการแต่งตั้ง การพิจารณาค่าตอบแทน การอยู่ในกรอบระเบียบองค์การ 2) หลักความสามารถ (Competence) พิจารณาค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ 3) หลักความมั่นคงในอาชีพการงาน (Security on tenure) ดึงดูดใจ จูงใจให้ผู้มีความสามารถ ทำงานอยู่กับองค์การ มีความมุ่งมั่น และพัฒนาให้ก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ และ 4) หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political neutrality) เป็นการไม่เปิดโอกาสให้อัทธิพลทางการเมืองเข้าแทรกแซงในกิจการงาน

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานภาคเอกชน และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาตนเอง และความสมดุลในการใช้ชีวิต ของพนักงานภาคการท่องเที่ยว เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน หากพนักงานภาคการท่องเที่ยวมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และบอกต่อ

1.5 จากผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1-2 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 3-5 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ซึ่งเห็นได้ว่า แรงงานภาคการท่องเที่ยวมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้อายุงานในแต่ละแห่งไม่มากนัก โดยอาจจะส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญในบริบทของหน่วยงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ

ในประเด็นดังกล่าว และพยายามหาแนวทางในการดึงดูดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้ทำงานกับองค์กรให้นานที่สุด เพื่อประสิทธิภาพของงานในอนาคต

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยว 3 ธุรกิจหลัก ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมในธุรกิจภาคการท่องเที่ยวทั้งหมด เพื่อให้ครอบคลุม

2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน เพื่อจะได้ทราบรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นอกเหนือจากทราบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3 ควรศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพนักงานในภาคบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็น ความคาดหวัง และความต้องการในแง่ของนักท่องเที่ยว

## เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2562,

จาก [www.mots.go.th](http://www.mots.go.th)

ปิยวรรณ พุกกะวัน. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้เทรตติ้ง จำกัด. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(4), 290-308.

พัชรีภรณ์ ไชยมหา และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์. (2558). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์รายปลีกและรายกลางต่างจังหวัด ธนาครกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). *WMS Journal of Management สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 4(3), 44-51.

มาฆะรัตน์ อัมพรเกียรติพล. (2555). *เขavnอาร์มณ คุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แรงงานจังหวัดกระบี่. (2561). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดกระบี่ ไตรมาส 2 ปี 2561 (เมษายน - มิถุนายน 2561)*.

สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562, จาก <http://krabi.mol.go.th>

แรงงานจังหวัดพังงา. (2561). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดพังงา ไตรมาส 2 ปี 2561 (เมษายน - มิถุนายน 2561)*.

สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562, จาก <http://phangnga.mol.go.th>

แรงงานจังหวัดภูเก็ต. (2561). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดภูเก็ต ไตรมาส 2 ปี 2561 (เมษายน - มิถุนายน 2561)*.

สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2562, จาก <http://www.phuket.mol.go.th>

วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรุฒน์ เอมะบุตร. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). *ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน*.

สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, จาก [www.osmsouth-w.moi.go.th](http://www.osmsouth-w.moi.go.th)

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคใต้เขต 2. (2560). *ทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ

20 มกราคม 2562, จาก <https://www.dot.go.th>

สำนักงานสถิติจังหวัดกระบี่. (2561). *จำนวนที่พัก/โรงแรม/เกสเฮาส์ โฮมสเตย์ในจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562,

จาก <http://krabi.nso.go.th/>

- สำนักงานสถิติจังหวัดพังงา. (2561). *จำนวนที่พัก/โรงแรม/เกสเฮาส์ โฮมสเตย์ในจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, จาก [http://phangnga.nso.go.th/index.php?option=com\\_content&view=category&id=105&Itemid=510](http://phangnga.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=category&id=105&Itemid=510)
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2561). *จำนวนที่พัก/โรงแรม/เกสเฮาส์ โฮมสเตย์ในจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, จาก [http://phuket.nso.go.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=373&Itemid=646](http://phuket.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=373&Itemid=646)
- อุดมศักดิ์ อิศวรางกูร. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 5(2), 38-62.
- Cooper, D.R., and Schindler, P.S. (2006). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Gattiker, U.E. and Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Career Personnel. *Journal of Business & Psychology*, 1(2), 78-94.
- Gupta, B. and Hyde, A.M. (2013). Demographical Study on Quality of Work Life in Nationalized Bank. *SAGE Journals*, 17(3), 225.
- Huse, E.F., and Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3<sup>rd</sup> ed.). St. Pual, Minn: West Pub. Co.
- Walton, R.E. (1974). Improving the Quality work life. *Harvard Business Review*, 15(3), 33-34.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2<sup>nd</sup> ed.), New York: Harper and Row.