

แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากร
กรณีศึกษา โรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต

**Guidelines Development for Environment the Management of Hotel personnel
A case study one of the five-star hotels in Mueang District Phuket Province**

วาสนา น้อยสินธุ์¹ ยุทธชัย ฮาร์ปิน²
สงขลา หังสวนันต์³ กิตติพงษ์ พรหมชัยศรี⁴ ฐิติมา สมอิน้อย⁵
กรรณิกา รอดรักษ์⁶ และดนุพล เป็นสุข⁷

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตและเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรมตามหลัก 7 ประการ วิธีดำเนินการวิจัยในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดการสภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการตามหลัก 7 ประการประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นกรอบการวิจัย มีพนักงานจำนวน 76 คนซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือบุคลากรโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตจำนวน 63 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่า การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) T-test, F-test และค่าสัมสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson product moment coefficient) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรมในสภาพแวดล้อมการทำงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ประกอบไปด้วย (1) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (2) ด้านการจัดการ (3) ด้านค่าจ้าง สวัสดิการ ผลประโยชน์ (4) ด้านการติดต่อสื่อสาร และการพัฒนาตามหลัก 7 ประการ ประกอบไปด้วย สบายอยู่ สบายไป สบายการพูดคุย สบายคบคน สบายการกิน สบายอากาศ และสบายทำทาง ทั้งนี้องค์กรควรส่งเสริมโครงการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรทุกระดับ รวมไปถึงการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานที่กระตุ้นให้เกิดความอยากทำงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมการทำงาน และ ประสิทธิภาพการทำงาน

^{1,4-7} นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

^{2,3} อาจารย์, สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

* Corresponding author E-mail: yuttachai.mas@gmail.com



Abstract

The purpose of this research was to study the environment in the management of personnel in 5-star hotels in Phuket and to propose guidelines for the development of the environment in the management of hotel personnel according to the 7 principles. Research methods in quantitative research. Applying the concept of a work environment Management according to the 7 principles of work efficiency as a research framework There were 76 employees. The sample used in the study was 63 personnel of a 5-star hotel in Phuket. The questionnaire was used as a tool to collect data. Data analysis uses quantification. Frequency distribution, percentage, mean T-test, F-test and Pearson product moment coefficient were simple correlation coefficients. Regarding the environment in the management of hotel personnel in the working environment, all 4 aspects were at a high level, consisting of (1) the opportunity for advancement in the work (2) the aspect of management (3) the aspect of wages, welfare, benefits (4) Communication and development according to 7 principles: comfortable living, comfortable going, comfortable talking, comfortable hanging out with people, comfortable eating, comfortable weather, and comfortable posture. The organization should promote projects to educate and develop the potential of employees in the organization at all levels. including considering the payment of compensation Create a good working atmosphere that stimulates the desire to continue working for the efficiency of the organization.

Keywords: Work Environment and Efficiency

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันมีนโยบายแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยมุ่งไปสู่การพัฒนาภายใต้กรอบ Thailand 4.0 ที่นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มุ่งหวังไปให้ถึง ซึ่งการพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเป็นการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ และนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงเกิดขึ้นเพื่อมุ่งยกระดับคุณภาพของประชากร สังคม และเศรษฐกิจ จนนำมาสู่การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมของกระทรวง ซึ่งอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้นำมาพิจารณากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างความสมดุลของการพัฒนา เพื่อการอยู่ร่วมกันในภาคอุตสาหกรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2563)

อุตสาหกรรมย่อมมุ่งหวังที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุด จึงมีปัจจัยสำคัญในการบริหารคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ ซึ่งในหลักการบริหารนี้ได้มุ่งเน้นความสำคัญที่คนเป็นอันดับหนึ่งมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพที่มุ่งหวังตามความต้องการ และองค์กรต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน การปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วย (กัญญาภรณ์ อินทหว่าง, 2556)

ในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการทุกวันไม่มีวันหยุด คือ 7 วันต่อสัปดาห์และ 24 ชั่วโมงต่อวัน การให้บริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากพนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึก ใส่ใจ จริงใจ และเต็มใจ ซึ่งปัจจัยสาเหตุสำคัญหนึ่งที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรและสร้างผลงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรคือ ความพึงพอใจในการทำงาน การนำพา



ไปสู่ความสำเร็จจำเป็นที่จะต้องใส่ใจในความสามารถทุกๆด้าน ขององค์กร มีการนำกลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ มีการนำเทคโนโลยีและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ ,2560)

จากลักษณะงานโรงแรม เป็นการทำงานที่มีความแตกต่างจากงานอื่นๆ บุคคลที่จะเข้ามาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น นอกจากจะมีทักษะแล้ว บุคคลนั้นยังจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษ คือ เป็นบุคคลมีใจรักในงานบริการ ซึ่งจะอาศัยได้จากการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ในงานจากทางโรงแรม ด้วยเหตุนี้องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง สภาพแวดล้อมในการทำงานรวมทั้งค่าตอบแทนสิทธิผลประโยชน์ต่างๆ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากรที่จะทำให้องค์กรก้าวหน้าต่อไป

จากการกล่าวความสำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการต้องมีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่สามารถเอื้อประโยชน์ด้านสภาพแวดล้อมมาประยุกต์ในการฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้และทำงานด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรในโรงแรม ซึ่งด้วยภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการคือ ๑) สบายการอยู่ (อวาสสัปปายะ) ที่อยู่เหมาะสม ไม่พลุกพล่านจอแจเกินไป ๒) สบายการไป (โคจรสัปปายะ) แหล่งการกิน การเดินทางสถานที่สำคัญต่างๆ มีระยะพอเหมาะ ไม่ไกลเกินไปนัก เดินทางได้ง่าย ๓) สายพุดคูด (ภัสสสัปปายะ) การพุดคูดที่เหมาะสมในหมู่คนดี ไม่พุดมากหรือน้อยเกินไป ๔) สบายคบคน (บุคคลสัปปายะ) คบหาบุคคลที่ถูกต้องเหมาะสมกันพากันไปในทางที่ดีมีผู้รู้เป็นที่ปรึกษา มีมิตรแท้ที่จริงใจ ๕) สบายการกิน (โภชนาสัปปายะ) รับประทานอาหารที่เหมาะสมต่อสุขภาพ เพศ วัย อย่างไม่ยากและไม่เป็นโทษต่อร่างกาย ๖) สบายอากาศ (อุตุสัปปายะ) ดินฟ้าอากาศธรรมชาติแวดล้อมที่เหมาะสมไม่หนาวเกินไป ไม่ร้อนเกินไป น้ำไม่ท่วม ไม่มีภัยธรรมชาติ ๗) สบายท่าทาง (อิริยาปถสัปปายะ) การที่อยู่ในอิริยาบถที่เหมาะสมกับเหตุการณ์เคลื่อนไหวได้สะดวก อิสระ วางตนได้เหมาะกับกาลเทศะ พบว่าเป็นประโยชน์ทางธรรม ย่อมส่งผลถึงผลทางโลกด้วยคือสามารถน้อมนำมาเป็นแนวทางชีวิตได้อย่างดีสิ่งที่เกื้อกูล ช่วยสนับสนุนให้ชีวิตและการทำงานต่าง ๆ ได้ผลดีกับองค์กรด้วย (ประยุทธ์ ปยุตโต,2535)

ดังนั้นที่กล่าวมาด้านสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมในโรงแรม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรเพื่อรักษาสภาพของพนักงานให้อยู่กับองค์กร และสิ่งสำคัญคือองค์กรจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรในโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการของบุคลากรในโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรในโรงแรมซึ่งด้วยภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต จำนวน 76 คน กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจำนวนประชากรโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 และใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น คือ สุ่มตามแต่บังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้



ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต Likert Scales และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา โรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรมตามหลักภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในโรงแรมภูเก็ต เมอร์ลิน รวมทั้งสิ้น 76 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 -เดือนมีนาคม พ.ศ.2564

ขอบเขตด้านพื้นที่ โรงแรม 5 ดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามให้กับบุคลากรในโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต จำนวน 63 ชุด เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนก็ดำเนินการ วิเคราะห์สรุปผลตามขั้นตอนการวิจัย โดยขั้นตอนการเก็บข้อมูลจากพนักงานอยู่ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล โดยการลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการตามหลัก 7 ประการและ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การจัดการตามหลัก 7 ประการและ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ T-Test, F-Test

3) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment coefficient) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละปัจจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ส่วนของการแปรผลข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรในโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตได้ข้อมูลกลับมา 63 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 63 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถสรุปผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 45 คน และเพศชาย 18 คน ช่วงอายุส่วนใหญ่ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 52 คน วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี 63 คน สถานภาพโสดส่วนใหญ่ 61 คน และอายุการทำงานส่วนใหญ่ 1-3 ปี จำนวน 50 คน



1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก (=3.9875) กล่าวคือมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ในช่วง 3.98-4.03 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการจัดการ ด้านค่าจ้างสวัสดิการผลประโยชน์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

1.3 การจัดการตามหลัก 7 ประการ

จากการศึกษาพบว่า การจัดการตามหลัก 7 ประการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก (=3.9950) กล่าวคือมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ในช่วง 3.88-4.08 ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ด้านสบายอยู่ ด้านสบายไป ด้านสบายการพูดคุย ด้านสบายคบคน ด้านสบายการกิน ด้านสบายอากาศ และด้านสบายท่าทาง

1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก (=3.9467) กล่าวคือมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ในช่วง 3.92-3.98 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน

1.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ เพศ กับด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า อายุ กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า วุฒิการศึกษา กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า สถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จากการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า อายุการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ดังนี้ จากการทดสอบสมมติฐานการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงที่สุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของหลัก 7 ประการกับประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ดังนี้ จากการทดสอบสมมติฐานการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของหลัก 7 ประการกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ โดยหลัก 7 ประการกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมในการบริหารงาน ภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการ สามารถนำมาสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้



1. สภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากร

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานของโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตภายใต้องค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการจัดการ ด้านค่าจ้างสวัสดิการผลประโยชน์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกันทิมา แกวศรี และปรัชญา แพทยานนท์ ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในโรงแรมดุสิตธานีหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัย คิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีการบริหารงานแต่ละด้านเป็นอย่างดี โดยสามารถบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1.1 **ด้านกายภาพ** การบริหารงานทุกประเภทจำเป็นต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐานสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็จำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สำคัญประการหนึ่งส่งผลต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน การ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติงาน อย่างมีความสุข กับสภาพแวดล้อมในการทำของของบริษัท

1.2 **ด้านสวัสดิและประโยชน์เกื้อกูล** สวัสดิการ (Welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและบริหารธุรกิจและการบริหารบุคคลอาจจะเรียกกันหลายอย่าง เช่น ผลประโยชน์เกื้อกูลผลประโยชน์พิเศษ ได้มีผู้ให้ความหมายของสวัสดิการมีลักษณะ สอดคล้องกัน กล่าวไว้ว่า สวัสดิการเป็นกิจกรรมหรือบริการใดๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้ คนงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในอาชีพ นอกเหนือจากปัจจัยอื่นเช่น เงินเดือน และค่าจ้างประจำ

1.3 **ด้านเพื่อนร่วมงาน** การทำงานในองค์กรบุคลากรจะทำงานเป็นกลุ่ม ไม่มีใครปฏิบัติงานคนเดียว ดังนั้นถ้า คนใดคนหนึ่งไม่ทำงานก็อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนให้กับคนอื่นด้วย ถ้าคนหนึ่งคนทำงานได้ดีกว่าคนงานคนอื่น ก็จะได้รับความคิดดีให้ทำงานให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งเป็นกฎธรรมชาติภายในกลุ่ม เมื่อบุคคลเห็นคนอื่นทำอะไรดีกว่าหรือทำสำเร็จก็อยากทำบ้างตามมาตรฐานนั้น เนื่องจาก บุคคลมีความรู้สึกต้องการแข่งขันในองค์กรทั่วไป

2. ภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการของบุคลากร

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานของโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตภายใต้องค์ประกอบ 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสบายอยู่ ด้านสบายไป ด้านสบายการพูดคุย ด้านสบายการคบคน ด้านสบายการกิน ด้านสบายอากาศ และด้านสบายท่าทาง ผลการศึกษาพบว่า หลัก 7 ประการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระวีระศักดิ์ ชยธมโน (สุวรรณวงศ์) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการวัดสันติสุขตามหลักสัปปายะ 7 กรณีศึกษาวัดธารน้ำไหล จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าหลักสัปปายะ 7 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า หลัก 7 ประการ มีการบริหารงานแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี ดังการอธิบายต่อไปนี้

1.ด้านอาคารสถานที่ (อวาาสสัปปายะ) ควรมีแนวทางการดำเนินการ กล่าวคือ

1.1. การวางแผน เช่น ควรมีการวางแผนในการสร้างอาคารสถานที่ มีการจัดระบบแผนผัง

1.2. การควบคุมดูแล เช่น ควรมีระบบทะเบียนทรัพย์สินหรือเอกสารเกี่ยวกับอาคารสถานที่

1.3. ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น ควรมุ่งเน้นการใช้อาคารสถานที่เป็นไปในการปฏิบัติงาน

ควรให้ความสำคัญต่ออาคารและสถานที่ที่มีควรมีความสะอาด สงบ และสวยงามด้วยธรรมชาติ

2.**ด้านการบริหารจัดการการสัญจรทั้งภายในและภายนอกโรงแรม (โคจรสัปปายะ)** ควรมีแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

2.1.การวางแผน เช่น การสร้างโรงแรมควรเลือกสถานที่ที่สะดวกแก่การเดินทางของพนักงาน อยู่ใกล้ถนนสายหลัก



2.2.การควบคุมดูแล เช่น ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการต้อนรับผู้เดินทางมาสู่โรงแรม ตลอดถึงคอยให้ข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรม

2.3.ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น ควรมีการเน้นทางเดินเท้าภายในโรงแรมที่ไม่ลื่นลัมและสะอาดเดินไปมาได้สะดวก

3.ด้านการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร (ภัสสะสัปปายะ) ควรมีแนวทางดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1.การวางแผน เช่น ควรมีการวางแผนตารางวันเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดถึงจำนวนของผู้เข้าปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถของทางโรงแรมที่จะให้การอบรมส่วนหนึ่งก็เพื่อจะได้จัดการบรรยายหรืออบรมได้อย่างทั่วถึงกัน

3.2.การควบคุมดูแล เช่น ควรตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้องในรูปแบบของการเผยแพร่ตลอดถึงควรนำเทคโนโลยีมาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น ควรเน้นการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ พร้อมๆกับการสื่อสารด้านพูดคุย

5.ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร (บุคคลสัปปายะ) ควรมีแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

5.1.การวางแผน เช่น ควรสร้างอุดมการณ์ต่องานโรงแรมให้มีศรัทธาแน่วแน่ตั้งมั่นในวินัย ผู้รับสนองงานเป็นผู้บริหารคนต่อไป และมีอุดมการณ์ทัศนคติ แนวทางที่สอดคล้องและพัฒนาไปตามแบบแผนที่วางไว้

5.2.การควบคุมดูแล เช่น ผู้บริหารคือผู้นำจะต้องนำด้วยการปฏิบัติให้ดูก่อนควรสร้างบุคลากรให้มีความเสียสละทำงานอุทิศตนเพื่อส่วนรวม รู้หน้าที่ ควรสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ศักยภาพและทักษะประสบการณ์ ควรมีการกำหนดกติกาที่ทุกคนเห็นพ้องตรงกันที่จะปฏิบัติเป็นแนวทางรูปแบบเดียวกัน

5.3.ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น มุ่งสร้างบุคลากรเจ้าหน้าที่เป็นบุคคลต้นแบบทางด้านผู้นำทางงานโรงแรมด้านต่างๆ

6.ด้านการบริหารการจัดการด้านอาหาร (โภชนะสัปปายะ) ควรมีแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.1.การวางแผน เช่น ควรสรรหาหรือหมุนเวียนรูปแบบอาหารที่มีรสชาติที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานตามหลักโภชนาการ 5 หมู่

6.2.การควบคุมดูแล เช่น ควรมีการจัดการเศษอาหารและขยะ อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักสุขลักษณะ

6.3.ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น ควรจัดให้มีการรับประทานอาหารพร้อมกัน เลิกพร้อมกัน เพื่อความเรียบร้อย

7.ด้านการบริหารจัดการด้านอากาศและสภาพแวดล้อม (อุตสัปปายะ) ควรมีแนวทางการดำเนินการ

7.1.การวางแผน เช่นควรบริหารจัดการสภาพแวดล้อมของโรงแรมให้เป็นธรรมชาติที่สุดเช่นมีต้นไม้แม่น้ำเป็นต้น เพื่อช่วยสร้างอากาศที่ดีให้กับโรงแรม ควรสร้างโรงเรียนในที่ที่ไม่หนาวและไม่ร้อนเกินไปเพื่อให้สภาพร่างกายไม่เจ็บป่วยเป็นต้น

7.2.การควบคุมดูแลและสั่งการ เช่น ควรจะมีวิธีเตรียมการป้องกันก่อนที่จะถึงฤดูฝนในแต่ละปี เช่น สร้างร่วมตามทางเลยให้มั่นคงแข็งแรงคุ้มแดดคุ้มฝนได้เป็นอย่างดี รักษาสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอเป็นต้น ควรดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

7.3.ด้านเป้าหมายและความคุ้มค่า เช่น วันแนะนำให้ผู้อาศัยหรือคอยเข้ามาที่โรงแรมรู้จักบริหารร่างกายให้แข็งแรง รู้จักอาหารอากาศที่เหมาะสมแก่ตน เครื่องนุ่งห่มให้สอดคล้องกับฤดูกาลหรือพกพวยาส่วนตัวหรือยากันยุงมาด้วย อยู่ทางโรงแรมคนนี้อาไว้บริการให้เพียงพอเป็นต้น



3. แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรในโรงแรมซึ่งด้วยภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการของบุคลากรโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต อภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานของโรงแรม 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตภายใต้องค์ประกอบ 3 ด้าน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เงินเดือน (salary) ค่าตอบแทน(compensation) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งเป็นในรูปแบบของค่าจ้างหรือเงินเดือนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้า นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนขั้นเรื่องตำแหน่งในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการบุคคลยังสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาการอีกด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (linter personal) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

4. สภาพ (status) หมายถึงสภาพบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นอยู่ในตำแหน่งใดในองค์กร

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึงสถานที่เหมาะสมในการทำงานปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหารผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6. สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึงสถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงานซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดี

7. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึงความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

8. การได้มีส่วนร่วมอย่างจริงจังใจบุคคลที่ได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจในการทำงานแสดงว่ามีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

9. การที่บุคคลยอมรับเป้าหมายของกลุ่มบุคคลโดยแต่ละคนจะมีความสูงหรือจำดูได้จากกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิก อีระวุฒิ กินบุญ ได้กล่าวว่าขวัญกำลังใจหมายถึงสภาพจิตใจของมนุษย์ที่มีพลังสามารถผลักดันให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมอันพึงประสงค์เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนแต่มีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาอันความกระตือรือร้นความมุ่งหวังความมั่นใจความกล้าหาญ และพฤติกรรมในทางตรงกันข้ามคือท้อแท้หดหู่ใจหวาดกลัวไม่มีขวัญและกำลังใจซึ่งเป็นอาการของผู้เสียขวัญหรือควั่นขวัญหายกล่าวคือขวัญกำลังใจที่มีอยู่ออกจากร่างไปนั่นเอง

สำหรับแนวทางสำหรับผู้บริหารด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร (บุคคลสี่ปายะ) ควรมีแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าน้อยที่สุดใน 4 ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะการนำไปใช้ดังนี้



1. สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าน้อยที่สุด ผู้บริหารควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านนี้เป็นอันดับแรก

2. ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จไม่เกิดจากความสามารถของผู้บังคับบัญชาเพียงแต่ผู้เดียว แต่เป็นผลมาจากความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชาที่ดี บัญชาที่ดีนั้นจะต้องเป็นผู้ใช้อำนาจภายในเช่นความเชื่อมั่นความศรัทธาที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าการกำหนดภาระหน้าที่โดยปราศจากการแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแต่ประการใดสำหรับการบังคับบัญชา ควรเป็นไปในทางสร้างสรรค์ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลความทุกข์สุขของผู้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันจะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้จักการสร้างน้ำใจในการทำงานและรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้บังคับบัญชา

3. แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารงานบุคลากรโรงแรมตามหลัก 7 ประการ ในงานวิจัยนี้จะเป็นกรณีศึกษา วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหาและอุปสรรค ของการจัดการโรงแรม เป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ได้กับการบริหารองค์กร ซึ่งอาจจะประยุกต์ใช้ในบริบทตาม สภาพแวดล้อมภายในบริษัท อาคาร ห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งมีชีวิตถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพที่ดี คือ การรักษาความสะอาด ความปลอดภัยในการทำงาน การทำงานที่ร่มรื่น สวยงาม สบายตาสบายใจในการทำงาน ความเป็นระเบียบสะดวกในการสัญจร สภาพแวดล้อมทางกายภาพนับเป็นสิ่งสำคัญ ประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนี้โดยพยายามจัดหา ปรับปรุง พัฒนาตลอดจน บำรุงรักษา ให้สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน

4. สำหรับการนำไปใช้นั้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ลำดับแรกของโรงแรม ต้องสำรวจวิเคราะห์บริบทขององค์กรให้รอบด้านในเรื่องของหลัก 7 ประการ นำมาแยกกลุ่มของบริบทที่ได้ โดยแยกตามทฤษฎี SWOT Analysis ได้แก่ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหาและอุปสรรค เพื่อจะได้ทราบแนวทางในการพัฒนาองค์กรของตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการในการบริหารงานบุคลากรโรงแรม” ตามหลัก 7 ประการ ในจังหวัดภูเก็ต เพราะว่าการวิจัยครั้งนี้วิจัยเฉพาะโรงแรม 5 ดาว แห่งหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น ควรขยายผลไปยังโรงแรมในเขตพื้นที่ต่างๆ

2. ควรวิจัยต่อเรื่อง “ตามหลัก 7 ประการ กับการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล “ เพราะตามหลัก 7 ประการหรือสัปปายะ 7 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลได้ บุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ มีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นแรงพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้ บากบั่น ใช้ความสามารถ ลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า แต่ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะลงทุนลงแรงน้อยเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายน้อยลงไป ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กัญญาณ อินหว่าง (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก



กันทิมา แก้วศรี และปรัชญา แพทยานนท์ (2550). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานของพนักงาน โรงแรมดุสิตธานีหัวหิน. กระจาบศิริพันธ์ : วิทยาลัยดุสิตธานี

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2560). ระดับการวางแผนโลจิสติกส์. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://ioklogistics.blogspot.com/2017/07/logistics-plan-level.html>

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรม การโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) และ พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต) (2535) พจนานุกรมพุทธศาสตร์. ภูมิปัญญาแห่งจิตของพระพุทธเจ้า 7 ประการ สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2563, จาก https://84000.org/tipitaka/dic/d_item.php?i=286

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2563) นโยบายแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://mgronline.com/science/detail/9630000050896>

